

**EFEKTIFITAS PASAL 14 POJK NO. 1/POJK.07/2013 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN
TERKAIT PENERAPAN *MARKET CONDUCT* PADA JASA
KEUANGAN PERBANKAN**

(Studi Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum

Oleh :

**ARIA PERKASA UTAMA
NIM. 145010107111072**



**KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
MALANG
2018**

HALAMAN PENGESAHAN**SKRIPSI****EFEKTIFITAS PASAL 14 POJK NO. 1/POJK.07/2013 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN
TERKAIT PENERAPAN *MARKET CONDUCT* PADA JASA
KEUANGAN PERBANKAN**

(Studi Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Malang)

ARIA PERKASA UTAMA
NIM : 145010107111072

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Majelis Penguji pada tanggal 7 Juli 2018 dan disahkan pada tanggal:

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Dr. Reka Dewantara, S.H., M.H.
NIP. 198305022008121003

Ranitya Ganindha, S.H., M.H.
NIP.198806302014042001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum

Ketua Bagian
Hukum Perdata

Dr. Rachmad Safa'at, SH., M.Si.
NIP. 196208051988021001

Dr. Budi Santoso, SH., LL.M.
NIP. 197206222005011002

IDENTITAS TIM PENGUJI

Dr. Siti Hamidah, S.H., MM.	NIP.196606221990022001
Diah Pawestri Maharani S.H., M.H.	NIP.0023078305
Dr. Reka Dewantara, S.H., M.H	NIP.198305022008121003
Ranitya Ganindha, S.H., M.H.	NIP.198806302014042001



PERNYATAAN ORISINALITAS (PLAGIASI)**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM**

Jalan MT. Haryono No. 169, Malang 65145, Indonesia
Telp. +62-341-553898; Fax. +62-341-566505
E-mail : hukum@ub.ac.id <http://hukum.ub.ac.id>

SURAT KETERANGAN DETEKSI PLAGIASI

Nomor: 669/Plagiasi/FH/2018

Dengan ini diterangkan bahwa Skripsi yang ditulis oleh:

Nama : ARIA PERKASA UTAMA
NIM : 145010107111072
Judul : EFEKTIFITAS PASAL 14 POJK NO. 1/POJK.07/2013 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN TERKAIT
PENERAPAN MARKET CONDUCT PADA JASA KEUANGAN
PERBANKAN
(Studi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Malang)

Berdasarkan hasil deteksi menggunakan piranti lunak plagiarism-detector, menunjukkan tingkat kesamaan dibawah 5% dan memenuhi syarat untuk tahapan selanjutnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 24 Juli 2018

Ketua Deteksi Plagiasi,

ISSUED
PLAGIASI FH UB



Dr. Prija Djatmika, S.H., M.S.
NIP. 196111161986011001



DAFTAR RIWAYAT HIDUP CURRICULUM VITAE

DATA PRIBADI

NAMA : ARIA PERKASA UTAMA
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : TUBAN, 25 APRIL 1996
JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI
AGAMA : ISLAM
STATUS : BELUM MENIKAH
ALAMAT : PERUM SOBONTORO INDAH BLOK G-4 KAB. TULUNGAUNG, JAWA TIMUR
NO. HP : 085648353322
E-MAIL : ariap92@gmail.com

DATA PENDIDIKAN

SEKOLAH DASAR : SD NEGERI 1 KEDUNGWARU
SEKOLAH MENENGAH PERTAMA : SMP NEGERI 1 TULUNGAGUNG
SEKOLAH MENENGAH ATAS : SMA NEGERI 1 BOYOLANGU
PERGURUAN TINGGI : FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

PENGALAMAN ORGANISASI

- MEMBER ASIAN LAW STUDENT ASSOCIATION LOCAL CHAPTER BRAWIJAYA
- VICE MANAGER OF INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS IN BUSSINES LAW COMMUNITY

KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan hanya kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan karunia yang tiada henti hingga penulis dapat sampai pada tahap ini, khususnya dengan selesainya skripsi ini. Penelitian (Skripsi) adalah salah satu syarat yang wajib ditempuh untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang, Jawa Timur. Dengan selesainya Penelitian (Skripsi) ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada Penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Rachmad Safa'at, S.H., M.Si., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Budi Santoso S.H., LLM, selaku Ketua Bagian Hukum Perdata.
3. Bapak Dr. Reka Dewantara. S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah sabar dan tulus memberikan penulis semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi penulis dengan baik dan benar. Terimakasih saya haturkan atas kebaikan hati Bapak untuk meluangkan waktu dan pikiran dalam proses pengerjaan skripsi penulis.
4. Ibu Ranitya Ganindha, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing Pendamping atas kebaikan dan ketulusan hati Ibu dalam membimbing saya selama proses pengerjaan skripsi ini serta mengarahkan dengan baik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Orangtua saya, Yang Tercinta Bapak Pujo Saksono S.H M.H dan Ibu Yusfa Zulfiyana S.H yang telah mendukung cita-cita penulis hingga tahap ini dan tiada hentinya mendoakan, mendidik serta memberikan kasih sayang kepada penulis dalam berbagai bentuk sehingga penulis dapat menyelesaikan studi hingga tahap ini. Dan juga kepada adik saya Febri Fitra Kusuma, Zaskia Zahra dan Zuhria Rahma yang dari kecil sampai sekarang masih dapat menghibur penulis.
6. Dosen-dosen Fakultas Hukum Universitas Brawijaya yang saya hormati, yang telah mengajarkan ilmu selama proses studi penulis.
7. Saudara dan kerabat dekat Muhammad Ajid, Yusuf Effendi, Hayyan Azizi, Ario Anatama, Achmad Lutfi, Wahyu Agung, Izzul, Aviv, Jessy dan teman teman yang pernah aku kenal selama proses studi di Malang dan Jombang saya ucapkan terimakasih atas doa dan dukungan kepada penulis yang juga berperan dalam proses studi dan pengerjaan skripsi penulis.
8. Keluarga BLC FH UB yang pernah menjadi bagian hidup dari proses studi penulis di Fakultas Hukum Brawijaya saya ucapkan terimakasih dan sampai berjumpa kembali di proses studi selanjutnya.

9. Mas Rizqi, Mbak Nia, Mas Haposan, dan Mas Rio sebagai pendamping yang telah membantu penulis dalam memperoleh data untuk menyelesaikan penelitian ini.

Penulis yakin skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, sehingga masukan dan kritik akan selalu penulis harapkan untuk memperbaiki skripsi ini.

Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam proses pembuatan skripsi ini penulis melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa mengampuni kesalahan kita dan berkenan menunjukkan jalan yang benar.

Malang, 7 Agustus 2018

Aria Perkasa Utama



**EFEKTIFITAS PASAL 14 POJK NO. 1/POJK.07/2013 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN TERKAIT
PENERAPAN *MARKET CONDUCT* PADA JASA KEUANGAN
PERBANKAN**

(Studi Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Malang)

**Aria Perkasa Utama, Dr. Reka Dewantara S.H., M.H, Ranitya Ganindha
S.H., M.H.**

Fakultas Hukum Universitas Brawijaya
Email : Ariap92@gmail.com

Abstraksi

Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga negara yang mempunyai fungsi regulasi (pengaturan) dan supervisi (pengawasan) terhadap seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Sektor jasa keuangan tersebut meliputi, jasa keuangan di sektor perbankan, kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal dan kegiatan jasa keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK disebutkan bahwa salah satu tugas OJK adalah memberikan perlindungan kepada Konsumen dan/ atau masyarakat. Dalam rangka memberikan perlindungan Konsumen, OJK telah menerbitkan Peraturan OJK (POJK) No. 01/POJK.07/2013 tanggal 26 Juli 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. POJK dimaksud menerapkan prinsip keseimbangan, yaitu antara menumbuh kembangkan sektor jasa keuangan secara berkesinambungan dan secara bersamaan memberikan perlindungan kepada Konsumen dan/atau masyarakat sebagai pengguna jasa keuangan. POJK tersebut mengandung 3 aspek utama yaitu: (i) peningkatan transparansi dan pengungkapan manfaat, risiko serta biaya atas produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK); (ii) tanggung jawab PUJK untuk melakukan penilaian kesesuaian produk dan/atau layanan dengan risiko yang dihadapi oleh konsumen keuangan; (iii) prosedur yang lebih sederhana dan kemudahan konsumen keuangan untuk menyampaikan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/ atau layanan PUJK. Dalam penelitian ini, penulis memilih metode penelitian empiris dengan menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis yang dilakukan di masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk menemukan fakta, kemudian dilanjutkan dengan masalah, identifikasi masalah dan yang terakhir adalah penyelesaian masalah

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Jasa Keuangan, Perbankan, Market Conduct

**EFFECTIVENESS OF ARTICLE 14 POJK NO. 1 / POJK.07 / 2013
CONCERNING PROTECTION OF CONSUMER SECTOR FINANCIAL
SERVICES RELATED TO MARKET CONDUCT APPLICATION IN
BANKING FINANCIAL SERVICES**

(Study at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Malang Regional Office)

**Aria Perkasa Utama, Dr. Reka Dewantara S.H., M.H, Ranitya Ganindha
S.H., M.H.**

Faculty of Law, Universitas Brawijaya
Email : Ariap92@gmail.com

Abstract

The Financial Services Authority is a state institution with regulatory and supervisory functions for all activities within the financial services sector. The financial services sector includes financial services in the banking sector, financial services activities in the capital market sector and financial services activities in the insurance sector, pension funds, financial institutions and other financial services institutions. Based on Article 4 of Law Number 21 Year 2011 regarding OJK, it is mentioned that one of OJK's duties is to provide protection to consumers and / or the community. In order to provide Consumer protection, OJK has issued OJK Regulation (POJK) no. 01 / POJK.07 / 2013 dated 26 July 2013 on Consumer Protection in the Financial Services Sector. The POJK applies the principle of equilibrium, which is between developing the financial services sector continuously and simultaneously providing protection to the Consumer and / or the community as the users of financial services. The POJK contains three main aspects: (i) enhancing transparency and disclosure of benefits, risks and costs to products and / or services of Financial Services Businessmen (PUJK); (ii) PUJK's responsibility to conduct conformity assessment of products and / or services with risks faced by financial consumers; (iii) simpler procedures and convenience of financial consumers to submit complaints and dispute settlements of PUJK products and / or services. In this study, the authors chose the method of empirical research using sociological juridical approaches conducted in the community with the intent and purpose to find the facts, then continued with problems, problem identification and the last is the problem solving

Keywords: *Consumer Protection, Financial Services, Banking, Market Conduct*

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	ii
Pernyataan Keaslian Skripsi	iii
Kata Pengantar	iv
Ringkasan	vi
<i>Summary</i>	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Bagan	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Umum tentang Teori Efektifitas Hukum	13
1. Efektifitas Hukum	13
2. Faktor-faktor Efektifitas Hukum	13
B. Kajian Umum tentang Perbankan	15
1. Pengertian Perbankan	15
2. Asas-asas Perbankan	17
3. Fungsi Perbankan	21
4. Tujuan Perbankan	22
C. Kajian Umum tentang Perlindungan Konsumen	22
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	22
2. Asas Hukum Perlindungan Konsumen	24
3. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	27
D. Kajian Umum tentang Market Conduct	29
1. Pengertian Market Conduct	29
2. Asas keterbukaan informasi publik	29
3. Jenis Informasi	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	32
B. Pendekatan Penelitian	32
C. Lokasi Penelitian	33
D. Jenis Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Populasi dan Sampel	35
G. Teknik Analisis Data	36
H. Definisi Operasional	36

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Malang.....	38
B. Efektifitas Pasal 14 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.7/2013 Terkait Penerapan Market Conduct Pada Jasa Keuangan Perbankan	52
C. Faktor Penghambat Dalam Penerapan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Di BRI Kantor Wilayah Malang.....	76
D. Upaya Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Malang Dalam Mengatasi Faktor Penghambat Dalam Penerapan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan .	78

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	81
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA	84
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisionalitas Penelitian	7
--	---



DAFTAR BAGAN

Bagan .1 Struktur Organisasi	47
------------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan atau lembaga penyedia jasa keuangan di Indonesia berperan penting bagi aktifitas perekonomian, Salah satu lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam stabilitas pembangunan nasional adalah perbankan. Bank menjalankan peranan yang begitu penting sebagai *financial intermediary*¹, pemberi jasa lalu lintas pembayaran dan pelaksanaan kebijakan moneter.² Bank juga disebut sebagai Lembaga kepercayaan karena bergantung pada kepercayaan masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank.³ Fungsi Lembaga keuangan perbankan di Indonesia memiliki misi dan fungsi sebagai agen pembangunan, yaitu sebagai lembaga yang bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan rakyat banyak. Tujuan dari lembaga keuangan perbankan tersebut tercantum dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Bank juga disebut sebagai Lembaga kepercayaan karena bergantung pada kepercayaan masyarakat untuk menyimpan uangnya di

¹ Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

² Perry Warjiyo, **Bank Indonesia: Bank Sentral Republik Indonesia: Sebuah Pengantar**, Pusat Pendidikan dan Studi Kebankasentralan Indonesia, Jakarta, 2004, hlm 135.

³ *Ibid*, hlm 142.

bank.⁴ Apabila kepercayaan masyarakat terhadap bank berkurang, maka hal ini bisa menimbulkan krisis di suatu bank yang dapat menyebar ke bank-bank lain. Jika hal ini terjadi, maka dapat timbul krisis di sektor perbankan. Industri perbankan di Indonesia menguasai sekitar 93% dari total aset industri keuangan.⁵ Agar kepercayaan dan rasa aman masyarakat dapat terpelihara dan tujuan pembangunan perekonomian dapat berjalan lancar maka diperlukan suatu lembaga/institusi/badan yang mengatur dan mengawasi perbankan, yaitu bank sentral.⁶ Bank sentral merupakan lembaga yang memiliki peran penting dalam perekonomian.

Sejalan dengan amanat Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia adalah dibentuknya lembaga pengawas pada jasa keuangan yang dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, maka peran serta Bank Indonesia sebagai lembaga Pengawasan Bank beralih kepada lembaga Otoritas Jasa Keuangan. Ketentuan dalam Pasal 69 ayat (1) huruf (a) Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 ditegaskan bahwa tugas Bank Indonesia dalam mengatur dan mengawasi Bank yang dialihkan ke Otoritas Jasa Keuangan adalah tugas pengaturan dan pengawasan yang berkaitan dengan Microprudential, sedangkan Bank Indonesia tetap memiliki tugas pengaturan Perbankan terkait Macroprudential. Berkaitan dengan hal tersebut, tugas pengaturan Perbankan tidak sepenuhnya dilaksanakan secara independen oleh Otoritas Jasa Keuangan, karena pengaturan

⁴ *Ibid*, hlm 142.

⁵ *Ibid*, hlm 141.

⁶ Hermansyah, **Hukum Perbankan Nasional Indonesia**, Kencana, Jakarta, 2013, hlm 7.

Microprudential dan Macroprudential akan sangat berkaitan. Dengan demikian dapat dilihat bahwa Otoritas Jasa Keuangan masih memiliki hubungan khusus dengan Bank Indonesia terutama dalam pengaturan dan pengawasan Perbankan.⁷

Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga negara yang mempunyai fungsi regulasi (pengaturan) dan supervisi (pengawasan) terhadap seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Sektor jasa keuangan tersebut meliputi, jasa keuangan di sektor perbankan, kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal dan kegiatan jasa keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya.

Berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan diketahui bahwa Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan dapat terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, yang diwujudkan melalui adanya sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK disebutkan bahwa salah satu tugas OJK adalah memberikan perlindungan kepada Konsumen dan/ atau masyarakat. Dalam rangka

⁷ Zulfi Diane Zaini, "Hubungan Hukum Bank Indonesia Dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)", <http://ZulfidianeZaini.blogspot.com/>, Diakses Pada Tanggal 19 Januari 2018 Pukul 19.05.

memberikan perlindungan Konsumen, OJK telah menerbitkan Peraturan OJK (POJK) No. 01/POJK.07/2013 tanggal 26 Juli 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. POJK dimaksud menerapkan prinsip keseimbangan, yaitu antara menumbuh kembangkan sektor jasa keuangan secara berkesinambungan dan secara bersamaan memberikan perlindungan kepada Konsumen dan/atau masyarakat sebagai pengguna jasa keuangan. POJK tersebut mengandung 3 aspek utama yaitu: (i) peningkatan transparansi dan pengungkapan manfaat, risiko serta biaya atas produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK); (ii) tanggung jawab PUJK untuk melakukan penilaian kesesuaian produk dan/atau layanan dengan risiko yang dihadapi oleh konsumen keuangan; (iii) prosedur yang lebih sederhana dan kemudahan konsumen keuangan untuk menyampaikan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/ atau layanan PUJK.⁸

Pelaksanaan perlindungan Konsumen dan/ atau masyarakat, OJK diberi wewenang untuk melakukan tindakan pencegahan kerugian Konsumen dan/atau masyarakat, yaitu dengan memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik produk dan/atau layanan sektor jasa keuangan, yang tercermin dalam Pasal 28 UU OJK. Dalam rangka implementasi amanat UndangUndang tersebut, OJK berkolaborasi dengan stakeholders mencanangkan Strategi Nasional Literasi Keuangan (SNLK), yang mempunyai 3 pilar kerangka dasar, yaitu: (i) edukasi dan

⁸ **Booklet Perbankan Indonesia**, Edisi 1, 2014, hlm 31.

kampanye nasional literasi; (ii) penguatan infrastruktur literasi keuangan; (iii) pengembangan produk dan layanan keuangan.⁹

OJK mencatat, pada tahun 2016 indeks literasi keuangan masyarakat Indonesia masih tergolong rendah. Hasil survei nasional literasi dan inklusi keuangan tahun 2016, bahwa terdapat 67,8% masyarakat yang menggunakan produk dan layanan keuangan, namun hanya 29,7% masyarakat yang *well literate*.¹⁰ Hal tersebut menunjukkan masih banyak masyarakat yang telah menggunakan produk dan layanan keuangan tanpa dibekali pemahaman keuangan yang memadai oleh karena itu OJK perlu melakukan pengawasan *market conduct*.

Market conduct adalah perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam mendesain, menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian, atas produk dan/atau layanan serta penyelesaian sengketa dan penanganan pengaduan.¹¹ Dengan kata lain *market conduct* merupakan aturan dan pengawasan terhadap lembaga keuangan yang fokus kepada perilaku penyimpangan dan penyalahgunaan kekuasaan dalam penyertaan informasi yang bertujuan untuk memastikan bahwa lembaga keuangan memberikan pelayanan yang baik, dan jujur kepada konsumen.¹² Demikian apabila konsumen berhadapan dengan bank, asuransi dan lembaga lain, konsumen dapat mengetahui hak-hak mereka, sehingga dapat mengurangi terjadinya perselisihan.

⁹ *Ibid*, hlm 32.

¹⁰ Dikutip dari Sindonews <https://ekbis.sindonews.com/read/899544/33/ojk-perkuat-perlindungan-konsumen-1410186235> diakses pada 15 Januari 2018 Pukul 21.48.

¹¹ Penjelasan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

¹² Dikutip dari eksbis <https://ekbis.sindonews.com/read/899544/33/ojk-perkuat-perlindungan-konsumen-1410186235> diakses pada 15 Januari 2018 Pukul 21.48.

Berdasarkan peraturan otoritas jasa keuangan No. 01/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen pada jasa keuangan, pelaku jasa keuangan/bank harus melaksanakan program edukasi untuk meningkatkan literasi masyarakat terhadap produk keuangan. Survey terbaru literasi keuangan yang diadakan OJK menunjukkan literasi keuangan masyarakat Indonesia masih tergolong rendah, pun variasi produk yang digunakan masih sedikit.¹³ Hal ini memberikan sinyal bagi bank tentang pentingnya program edukasi keuangan agar konsumen juga semakin peduli terhadap resiko yang mungkin mereka hadapi. Dari sudut pandang Konsumen, kejelasan atas informasi yang diberikan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan merupakan faktor penting bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka di sektor keuangan, termasuk penjelasan dengan bahasa yang sederhana dan semudah mungkin untuk memahami risiko atas produk dan jasa keuangan. Penjelasan mengenai informasi pada produk perbankan penting diberikan oleh bank kepada konsumen atau masyarakat supaya paham dengan hak dan kewajiban serta risikonya dalam mengikuti produk perbankan.

Bank Bank rakyat indonesia (BRI) merupakan salah satu bank nasional yang ikut melaksanakan program edukasi solusi perbankan dan literasi keuangan melalui berbagai kegiatan dan publikasi materi edukasi produk perbankan melalui media masa baik yang dilakukan secara mandiri maupun bekerja sama dengan OJK¹⁴.

¹³ Dikutip dari beritamometer <http://www.beritamometer.com/ojk-terbitkan-aturan-market-conduct/> pada 8 Februari 2018 pukul 15.57.

¹⁴ Dikutip dari bri <https://www.bri.co.id/id/Tentang-BRI/Korporasi/csr/solusi-cerdas-bri/edukasi-dan-literasi-keuangan> pada 1 Maret 2018 pukul 18.59.

Pengawasan perilaku bisnis di sektor keuangan dalam konteks melindungi konsumen sangat penting dilakukan supaya melengkapi pengawasan prudential di sektor keuangan. Oleh karena itu OJK menerbitkan peraturan mengenai perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan yaitu pada pasal 14 ayat (1) Peraturan OJK (POJK) dengan No. 01/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen pada jasa keuangan yang menyatakan “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyelenggarakan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat”. Pasal tersebut sudah menjelaskan akan perlunya edukasi keuangan kepada konsumen, namun penerapan *market conduct* berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Kota Malang, pada tahun 2017 tingkat literasi masih berada di angka 37 persen.¹⁵

Dibawah ini, penulis akan menggambarkan mengenai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kewenangan pengawasan *market conduct* pada jasa keuangan perbankan oleh otoritas jasa keuangan.

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis	Instansi	Tahun	Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Keterangan
1.	Mirza Nindya Putri	Universitas Airlangga	2016	Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Rangka Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Perbankan	1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum yang dilakukan oleh otoritas jasa keuangan	Penelitian terdahulu menggunakan penelitian yuridis normatif. Sedangkan penulis menggunakan

¹⁵ Dikutip dari Malangkota <https://malangkota.go.id/2017/11/19/sutiaji-beberkan-pentingnya-inklusi-dan-literasi-keuangan/> diakses pada 21 Maret 2018 pukul 18.00.

					terhadap pengguna jasa keuangan perbankan?	yuridis empiris
2.	Akhne Ika Pratiwi	Universitas Andalas	2015	Pengawasan oleh otoritas jasa keuangan terhadap perusahaan asuransi dalam rangka memberikan perlindungan kepada konsumen (pemegang polis)	<p>1. Bagaimanakah bentuk pengawasan yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap Perusahaan Asuransi dalam rangka memberikan perlindungan kepada konsumen (pemegang polis)?</p> <p>2. Bagaimanakah kewenangan pengawasan terhadap perusahaan asuransi yang dimiliki oleh otoritas jasa keuangan atas dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian?</p>	Penelitian terdahulu menggunakan penelitian yuridis normatif. Sedangkan penulis menggunakan yuridis empiris

Dari data yang sudah tercantum dalam tabel diatas, maka dapat diketahui adanya perbedaan-perbedaan yang cukup menonjol antara penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dengan penelitian sebelumnya. Penelitian oleh Mirza Nindya Putri dan oleh Akhne Ika Pratiwi kedua penulis terdahulu tersebut melakukan penelitian secara yuridis normatif, sedangkan penulis melakukan penelitian secara yuridis empiris.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengangkat rumusan masalah sebagai berikut;

1. Bagaimana efektifitas Pasal 14 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor: 1/POJK.07/2013 terkait penerapan *market conduct* pada jasa keuangan perbankan?
2. Apa faktor penghambat dalam penerapan peraturan otoritas jasa keuangan nomor: 1/POJK.07/2013 di BRI kantor wilayah Malang?
3. Bagaimana upaya BRI kantor wilayah Malang dalam mengatasi faktor hambatan tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai Penulis dalam penelitian ini, yaitu:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana penerapan peraturan otoritas jasa keuangan nomor: 1/POJK.07/2013 terkait *market conduct* pada jasa keuangan perbankan?

2. Mendeskripsikan dan menganalisis apa faktor penghambat dalam penerapan peraturan otoritas jasa keuangan nomor: 1/POJK.07/2013 di BRI kantor wilayah Malang?
3. Mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana upaya BRI kantor wilayah Malang dalam mengatasi faktor hambatan tersebut?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum perdata dan khususnya perdata bisnis yang terkait dengan Hukum Perbankan, terutama mengenai efektifitas pasal 14 pojk no. 1/pojk.07/2013 terkait market conduct pada jasa keuangan perbankan *market conduct* pada jasa keuangan perbankan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perbankan

Bagi pihak Perbankan diharapkan mampu melakukan pelayanan yang baik bagi terhadap konsumen.

b. Bagi Otoritas Jasa Keuangan

Bagi pihak Otoritas Jasa Otoritas Keuangan diharapkan lebih memaksimalkan sistem pengawasan yang sudah dilakukan pada lembaga jasa keuangan perbankan supaya tidak terjadi penyelewengan keuangan yang tidak sesuai.

c. Bagi Nasabah

Secara praktis bagi nasabah diharapkan ada pemahaman yang baik mengenai hak dan kewajiban nasabah dalam usaha industri khususnya masalah keuangan sehingga dengan mengerti akan hak dan kewajibannya maka edukasi yang diberikan oleh bank akan lebih mudah diserap dan dimaknai.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi uraian latar belakang yang menguraikan isu hukum yang dibahas oleh penulis dalam melakukan penelitian, rumusan masalah yang diteliti, tujuan dan manfaat penelitian yang diharapkan penulis dalam melakukan penelitian hukum ini.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Berisi paparan teori yang mendukung penelitian penulis serta konsep dasar terkait ruang lingkup permasalahan yang diteliti penulis. Sehingga penulis nantinya dapat menganalisa rumusan-rumusan masalah yang akan diteliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

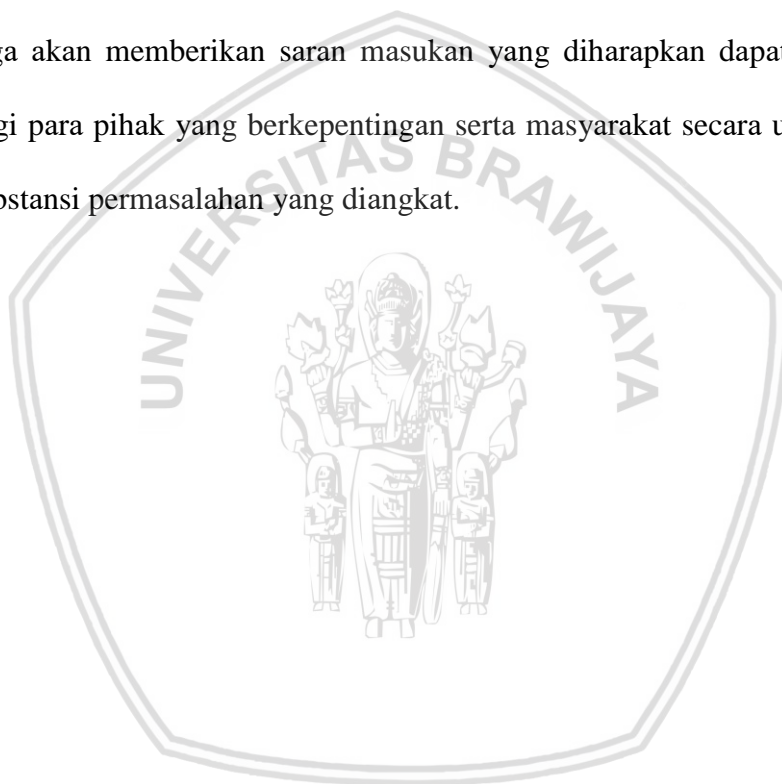
Pada bab ini memuat jenis penelitian, metode pendekatan, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil penelitian dan analisis yuridis dari permasalahan hukum yang diteliti oleh penulis. Hasil penelitian dan analisis yuridis tersebut diformulasikan nantinya menjadi suatu bentuk analisa implikasi hukum.

BAB V : PENUTUP

Berisi mengenai uraian singkat kesimpulan yang didapatkan oleh penulis dari uraian bab sebelumnya. Tidak hanya itu, dalam bab ini, penulis juga akan memberikan saran masukan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi para pihak yang berkepentingan serta masyarakat secara umum terkait substansi permasalahan yang diangkat.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

1. Kajian Umum tentang Teori Efektifitas Hukum

1.1 Efektifitas Hukum

Efektifitas hukum dalam tindakan atau realita hukum dapat diketahui apabila seseorang menyatakan bahwa suatu kaidah hukum berhasil atau gagal mencapai tujuannya, maka hal itu biasanya diketahui apakah pengaruhnya berhasil mengatur sikap tindak atau perilaku tertentu sehingga sesuai dengan tujuannya atau tidak. Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum secara sosiologis atau empiris, yang intinya adalah efektifitas hukum masyarakat yang sesuai dengan hukum yang berlaku. Kalau masyarakat berperilaku sesuai dengan yang diharapkan atau yang dikendaki oleh hukum, maka dapat dikatakan bahwa hukum yang bersangkutan adalah efektif. Efektifitas hukum adalah pengaruh hukum terhadap masyarakat, inti dari pengaruh hukum terhadap masyarakat adalah perilaku warga.

1.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi efektifitas hukum

Menurut Soerjono Soekanto bahwa masalah pokok penegakan hukum terletak pada faktor-faktor yang mempengaruhinya, faktor-faktor tersebut mempunyai arti yang netral sehingga dampak positif

atau negative terletak pada isi faktor-faktor tersebut, adalah sebagai berikut¹:

- a) faktor hukumnya sendiri, yang didalamnya dibatasi pada undang-undang saja
- b) faktor aparaturnya penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum
- c) faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum
- d) faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan
- e) faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup.

Menurut Lawrence M. Friedman dalam bukunya yang berjudul “Law and Society”, yang dikutip oleh Soerjono (Soerjono Soekanto dan Abdullah Mustafa, 1982:13), efektif atau tidaknya suatu perundang-undangan sangat dipengaruhi oleh tiga faktor, yang dikenal sebagai efektivitas hukum, dimana ketiga faktor tersebut adalah;

a) Substansi Hukum

Yang dimaksud dengan substansi hukum disini ialah norma, aturan, dan pola perilaku nyata dari manusia yang berada dalam sistem itu. Jadi substansi hukum menyangkut peraturan perundang-undangan yang berlaku dan memiliki kekuatan hukum yang mengikat dan menjadi pedoman bagi aparat penegak hukum.

¹ Soerjono Soekanto, **Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum**, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2005, hlm 9.

b) Struktur Hukum

Struktur ialah pola yang menunjukkan tentang bagaimana hukum dijalankan menurut ketentuan-ketentuan formalnya. Struktur ini menunjukkan bagaimana yudikatif, legislatif, dan eksekutif itu dapat berjalan. Jadi struktur hukum terdiri dari lembaga hukum yang dimaksudkan untuk menjalankan perangkat hukum yang ada

c) Budaya Hukum

Budaya hukum adalah bagaimana sikap masyarakat hukum di tempat hukum itu dijalankan. Apabila kesadaran masyarakat untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan dapat diterapkan maka masyarakat akan menjadi faktor pendukung. Namun, bila masyarakat tidak mau mematuhi peraturan yang ada maka masyarakat akan menjadi faktor penghambat utama dalam penegakan peraturan yang dimaksud.

Efektifitas penegakan hukum amat berkaitan erat dengan efektifitas hukum agar hukum itu efektif, maka diperlukan aparat penegak hukum untuk menegakkan sanksi tersebut. Suatu sanksi dapat diaktulasi kepada masyarakat dalam bentuk ketaatan, dengan kondisi tersebut menunjukkan adanya indikator bahwa hukum tersebut efektif

2. Kajian Umum tentang Perbankan

2.1 Pengertian Bank

Bank merupakan bagian dari sistem keuangan dan sistem pembayaran suatu negara, bahkan pada era globalisasi sekarang ini,

bank juga telah menjadi bagian dari sistem keuangan dan pembayaran dunia. Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, memberikan pengertian tentang bank, dimana pengertian tersebut juga tercantum di dalam Peraturan Bank Indonesia No. 2/19/PBI/2000 tentang persyaratan dan tata cara pemberian perintah atau izin tertulis membuka rahasia bank yang menyatakan bahwa:

“bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya, kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Kamus Black's *Law dictionary* mendefinisikan bank sebagai suatu instansi yang mempunyai peran yang besar dalam dunia komersial yang mempunyai wewenang untuk menerima deposito, memberi pinjaman dan menerbitkan *promissory note* yang sering disebut *bank bill* atau *bank notes*. Namun demikian fungsi bank yang orisinil adalah hanya menerima deposito berupa uang logam, plat, emas, dan lain-lain.² Berdasarkan pengertian-pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan bank adalah suatu tempat penitipan atau penyimpanan uang, pemberi atau penyalur kredit dan juga perantara di dalam lalu lintas pembayaran.

² Henry Campbell Black, *Black's Law Dictionary*, West Publishing Co., St. Paul Mennesota, USA, 1968, hlm 184.

Bank mempunyai peran yang strategis dalam pembangunan nasional. Peran ini terutama bersumber dari fungsi bank dalam rangka menghimpun dana masyarakat yang selanjutnya dijadikan modal dalam menggerakkan ekonomi dan pembangunan. Perngorganisasian lembaga perbankan yang baik akan mampu membawa berfungsinya lembaga perbankan ini lebih baik lagi sehingga ia lebih berdaya guna dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Organisasi perbankan meliputi seluruh persoalan mengenai susunan dunia perbankan baik dalam lingkup individual maupun dalam lingkup keseluruhan.³ Jadi bank berfungsi untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

2.2 Asas-Asas Perbankan

Asas adalah dasar-dasar filosofi tertentu yang berfungsi sebagai suatu rujukan dan landasan berfikir atas diwujudkannya norma hukum. Begitupula dalam melaksanakan kegiatan perbankan antara bank dan nasabahnya, untuk terciptanya sistem perbankan yang sehat, kegiatan perbankan perlu dilandasi dengan beberapa asas hukum (khusus) tertentu, yaitu:

a. Asas Demokrasi Ekonomi

Asas demokrasi ekonomi ditegaskan dalam Pasal 2 Undang-Undang Perbankan. Pasal tersebut menyatakan, bahwa perbankan

³ Ketut Rinjin, **Pengantar Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm 71.

Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Ini berarti, usaha perbankan diarahkan untuk prinsip-prinsip yang terkandung dalam demokrasi ekonomi yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.⁴ Tujuan dari demokrasi ekonomi agar masyarakat memegang peran aktif dalam melakukan kegiatan pembangunan, memberikan pengarahan dan bimbingan terhadap pertumbuhan ekonomi serta menciptakan iklim yang sehat bagi perkembangan dunia usaha. Sehingga tidak muncul kekuatan dominan antara pemerintah dengan warga negaranya, dan juga untuk menghindari dominasi kekuatan ekonomi pada satu kelompok baik dalam hal monopoli maupun monopsoni yang bisa merugikan masyarakat.

b. Asas Kepercayaan

Asas kepercayaan adalah suatu asas yang menyatakan bahwa usaha bank dilandasi oleh hubungan kepercayaan antara bank dan nasabahnya. Bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan padanya atas dasar kepercayaan, sehingga setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat kepadanya. Kemauan masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank semata-mata dilandasi oleh kepercayaan bahwa uangnya akan dapat diperolehnya kembali pada waktu yang diinginkan atau sesuai

⁴ P. Scholten dalam Chainur Arrasjid, **Dasar-dasar Ilmu Hukum**, Jakarta, Sinar Grafika, 2000, hlm 14.

dengan yang diperjanjikan dan disertai dengan imbalan. Apabila kepercayaan nasabah penyimpan terhadap suatu bank telah berkurang, tidak tertutup kemungkinan akan terjadi *rush* (penarikan tunai secara masal karena menurunnya kepercayaan nasabah) terhadap dana yang disimpannya. Berbagai persoalan dapat menyebabkan ketidakpercayaan nasabah terhadap suatu bank.⁵ Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan, baik dalam penghimpun dana maupun penyaluran dana. Membangun kepercayaan penting adanya karena dalam keadaan ini semua pihak tidak ingin merasa dirugikan baik bagi pihak penyimpanan dana, maupun pihak penyalur dana. Masyarakat akan bersedia menyimpan dananya di bank apabila dilandasi kepercayaan, demikian pula sebaliknya, pihak bank bersedia memberikan kredit kepada debitor apabila pihak bank percaya bahwa nasabahnya itu sanggup membayar kembali dana yang telah diterima olehnya.

c. Asas Kehati-hatian

Dalam Pasal 29 Undang-Undang Perbankan dinyatakan bahwa bank wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian ini tidak lain adalah agar bank selalu dalam keadaan likuid dan solvent. Tujuan asas kehati-hatian adalah meningkatkan kepercayaan masyarakat luas terhadap bank itu sendiri, sehingga tercapai kondisi bank yang sehat serta efisien, dengan cara menjalankan kegiatan usahanya dengan baik dan benar serta tidak

⁵ *Ibid*, hlm 16.

bertentangan dengan norma-norma dan ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku. Lebih luas lagi, dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap bank maka akan bermanfaat.

d. Asas Kerahasiaan

Asas kerahasiaan adalah asas yang mengharuskan atau mewajibkan bank merahasiakan segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan dan lain-lain dari nasabah bank yang menurut kelaziman dunia perbankan wajib dirahasiakan. Kerahasiaan ini adalah untuk kepentingan bank sendiri karena bank memerlukan kepercayaan masyarakat yang menyimpan uangnya di bank. Masyarakat hanya akan mempercayakan uangnya pada bank atau memanfaatkan jasa bank apabila bank menjamin bahwa tidak akan ada penyalahgunaan pengetahuan bank tentang simpanannya, dengan demikian bank harus memegang teguh rahasia bank.⁶ Ketentuan rahasia bank ini dapat dikecualikan dalam hal tertentu, yakni untuk kepentingan perpajakan, penyelesaian piutang bank, peradilan pidana, perkara perdata antara bank dan nasabahnya, tukar menukar informasi antara bank atas permintaan persetujuan atau kuasa dari nasabah penyimpanan dana. Dengan demikian tidak seluruh aspek yang itatausahakan bank merupakan hal-hal yang dirahasiakan. Walaupun demikian, rahasia bank merupakan salah satu unsur yang

⁶ *Ibid*, hlm 17.

harus dimiliki oleh setiap bank dalam fungsinya sebagai Lembaga kepercayaan masyarakat.⁷

2.3 Fungsi Perbankan

Fungsi utama bank dalam suatu perekonomian adalah untuk memobilisasi dana masyarakat dan secara tepat dan cepat menyalurkan dana tersebut kepada penggunaan atau investasi yang efektif dan efisien. Dengan kata lain fungsi bank sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (surplus of funds) dengan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (lacks of funds). bagi perkembangan perekonomian dan peningkatan standar taraf hidup. Dalam Pasal 3 Undang-Undang Perbankan, Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.

Kehadiran bank dirasakan semakin penting di tengah masyarakat. Hal ini semakin tampak jika memperhatikan fenomena transaksi bisnis yang dilakukan oleh masyarakat khususnya di kalangan pebisnis dalam dekade terakhir ini sistem pembayaran yang dilakukan mengarah kepada sistem pembayaran giral yakni menggunakan instrumen surat berharga. Oleh karena itu, bank sebagai lembaga keuangan yang mengelola danadana masyarakat, sangat dituntut keahliannya untuk mengelola masalah ini, karena bila kepercayaan masyarakat berkurang terhadap lembaga keuangan ini masyarakat akan berlomba menarik dana yang disimpan di bank, dampak yang lebih jauh

⁷ Rachmadi U, **Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia**, Gramedia Pustaka Utama, 2001, hlm 12.

bisa dilihat, kegiatan perekonomian tidak berjalan sebagaimana mestinya.⁸

2.4 Tujuan Perbankan

Perbankan di Indonesia mempunyai tujuan yang strategis dan tidak semata-mata berorientasi ekonomis, tetapi juga berorientasi kepada hal-hal yang nonekonomis seperti menyangkut stabilitas nasional yang mencakup antara lain stabilitas politik dan stabilitas sosial. Hal ini diatur dalam ketentuan Pasal 4 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yaitu Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.⁹ Bank memiliki tujuan sebagai pelaksana pembangunan, yaitu sebagai lembaga yang bertujuan untuk mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional yang sehat dan dinamis, kearah peningkatan taraf hidup seluruh lapisan masyarakat.

3. Kajian Umum tentang Perlindungan Konsumen

3.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan

⁸ Sentosa S, **Hukum Perbankan**, CV Mandar Maju, Bandung. 2000, hlm 8.

⁹ Hermansyah, **Hukum Perbankan Nasional Indonesia**, Kencana, Jakarta, 2013, hlm 19.

kepada konsumen. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK telah memberikan cukup kejelasan. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenangwenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen¹⁰.

Hukum Perlindungan Konsumen menurut Az. Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.¹¹

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Bentuk perlindungan bagi konsumen dimaksudkan untuk mempertahankan dan memperjuangkan hak-hak yang seharusnya dimiliki oleh rakyat. Keberpihakan pada konsumen sebenarnya merupakan wujud nyata ekonomi kerakyatan.¹²

¹⁰ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, **Hukum Perlindungan Konsumen**, RajaGrafindo Persada, Jakarta 2004, hlm 1.

¹¹ Shidarta, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Grasindo, Jakarta ,2000, hlm 9.

¹² Yusuf Shofie, **Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK (Teori dan Praktek Penegakan Hukum**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm 2.

3.2 Asas Hukum Perlindungan Konsumen

Asas hukum menurut Paul Scholten adalah kecenderungan yang memberikan suatu penilaian yang bersifat etis terhadap hukum. Begitu pula menurut H.J. Hommes, asas hukum bukanlah norma hukum yang konkrit, melainkan sebagai dasar umum atau petunjuk bagi hukum yang berlaku. Mirip dengan pendapat itu, menurut Satjipto Rahardjo asas hukum mengandung tuntutan etis, merupakan jembatan antara peraturan dan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakat.¹³ Menurut undang-undang perlindungan konsumen dalam Pasal 2 ada lima asas perlindungan konsumen, yaitu:¹⁴

1) Asas manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen dan konsumen, apa yang menjadi haknya. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi

¹³ Wahyu Sasongko, Op.Cit., hlm. 36

¹⁴ Indonesia, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999, TLN Nomor 3821 Pasal 2.

seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa¹⁵

2) Asas keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha (produsen).¹⁶

3) Asas keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha (produsen), dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah

¹⁵ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hlm 31.

¹⁶ *Ibid*, hlm 32.

satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.¹⁷

4) Asas keamanan dan keselamatan

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaiknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Karena itu, undang-undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipatuhi oleh produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.¹⁸

5) Asas kepastian hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung didalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh pengadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ *Ibid.*

menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya.¹⁹

Setiap peraturan perundang-undangan yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen harus mengacu dan mengikuti kelima asas tersebut, karena dijunjung tinggi dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

3.3 Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Dalam Pasal 3 UUPK telah dijelaskan mengenai tujuan konsumen, yaitu;²⁰

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

¹⁹ *Ibid*, hlm 33.

²⁰ Indonesia, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999, TLN Nomor 3821 Pasal 3.

- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Selain itu dalam Pasal 2 POJK No. 1/Pojk.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, pelaku jasa keuangan juga harus menerapkan prinsip:²¹

- a) Transparansi
- b) Perlakuan yang adil
- c) Keandalan;
- d) Kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen; dan
- e) Penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Tujuan dan prinsip perlindungan konsumen tersebut disusun dengan tujuan untuk melindungi konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen dan tidak bertujuan untuk mematikan pelaku usaha melainkan menjadi pendorong bagi pelaku usaha untuk meningkatkan pelayanannya maupun kualitas produknya.

²¹ Pasal 2 POJK No. 1/Pojk.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

4. Kajian umum tentang *Market Conduct*

4.1 Pengertian *Market Conduct*

Market conduct adalah perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam mendesain, menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian, atas produk dan/atau layanan serta penyelesaian sengketa dan penanganan pengaduan.²² Dengan kata lain *market conduct* merupakan aturan dan pengawasan terhadap lembaga keuangan yang fokus kepada perilaku penyimpangan dan penyalahgunaan kekuasaan dalam penyertaan informasi yang bertujuan untuk memastikan bahwa lembaga keuangan memberikan pelayanan yang baik, dan jujur kepada konsumen.²³

4.2 Asas keterbukaan informasi publik

Informasi merupakan kebutuhan pokok bagi setiap orang untuk pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya. Hak untuk memperoleh informasi publik merupakan hak asasi manusia sebagaimana tercantum dalam konsideran menimbang Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mempunyai asas-asas sebagai berikut:

- a) Setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik
- b) Informasi publik yang dikecualikan bersifat ketat dan terbatas

²² Penjelasan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

²³ Dikutip dari eksbis <https://ekbis.sindonews.com/read/899544/33/ojk-perkuat-perlindungan-konsumen-1410186235> diakses pada 15 Januari 2018 Pukul 21.48.

- c) Setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana
- d) Informasi publik yang dikecualikan bersifat rahasia sesuai dengan Undang-Undang, keputusan dan kepentingan umum didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat serta setelah dipertimbangkan dengan seksama bahwa menutup informasi publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya.²⁴

4.3 Jenis Informasi

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik telah memberikan batasan secara jelas tentang informasi-informasi yang wajib disediakan dan diumumkan oleh Badan Publik dengan cara penyebarluasan yang mudah dijangkau oleh masyarakat serta dalam bahasa yang mudah dipahami. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, bagi setiap Badan Publik wajib mengumumkan informasi publik secara berkala yang dilakukan paling singkat 6 (enam) bulan sekali yang meliputi:

- a) Informasi yang berkaitan dengan Badan Publik
- b) Informasi mengenai kegiatan dan kinerja Badan Publik terkait
- c) Informasi mengenai laporan keuangan
- d) Informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan

²⁴ www.kumham-jogja.info/karyailmiah/37-karya-ilmiah-lainnya/keterbukaaninformasi-publik-dalam-undang-undang-nomor-14tahun-2008 diakses tanggal 18 Januari 2018 Pukul 20.47.

Badan Publik wajib mengumumkan secara sertamerta suatu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum, informasi dari Badan Publik. Undang-Undang memberikan hak kepada setiap orang untuk mengakses informasi dan badan publik serta mewajibkan seluruh badan publik tersebut untuk membuat pengelolaan dan dokumentasi informasi yang memungkinkan publik mendapatkan informasi secara cepat, tepat, murah dan sederhana.



BAB III

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti merupakan penelitian empiris. Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan penelitian yang ditinjau melalui aspek hukum, yaitu internalisasi hukum dalam suatu sistem pranata sosial, peraturan-peraturan tersebut yang kemudian dihubungkan dengan kenyataan yang terjadi dalam praktek yang ada di lapangan. Selain itu penelitian empiris juga bisa diartikan penelitian yang didasarkan atas fakta-fakta yang diperoleh dari hasil observasi atau pengamatan¹. Dengan alasan itu maka penulis merasa bahwa penelitian empiris yang paling tepat untuk digunakan untuk menyusun skripsi ini, dalam hal ini untuk mengetahui bagaimana penerapan peraturan otoritas jasa keuangan pasal 14 no. 1/pojk.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan terkait *market conduct* sehingga nantinya dapat menjawab rumusan masalah yang ada.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan penulis dalam mengerjakan skripsi ini adalah dengan menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan ini merupakan pendekatan penelitian yang dilakukan di masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk menemukan fakta, kemudian dilanjutkan dengan masalah, identifikasi masalah dan yang

¹ Arikunto, **Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek**, PT. Asdi Mahatsya, Jakarta, 2002, hlm 31.

terakhir adalah penyelesaian masalah² pendekatan yuridis sosiologis ini memudahkan penulis untuk mengamati reaksi maupun interaksi di masyarakat dalam penerapan suatu perundang-undangan karena pendekatan ini membahas berdasarkan fakta-fakta dan data-data yang diperoleh dari lapangan secara langsung tentang apa faktor penghambat dalam penerapan peraturan otoritas jasa keuangan pasal 14 no. 1/pojk.07/2013 di Bank rakyat indonesia dan bagaimana upaya Bank rakyat indonesia dalam mengatasi faktor hambatan tersebut, sehingga dapat dikaji secara mendalam sesuai peraturan perundang-undangan.

3. Lokasi Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan dan hal-hal yang telah diuraikan peneliti di atas, maka lokasi penelitian penulis gunakan untuk menyusun skripsi ini adalah di Kantor Bank rakyat indonesia Jalan Laksamana Martadinata No. 80, Klojen, Kota Malang, Jawa Timur. Tempat ini penulis pilih disebabkan karena Bank rakyat indonesia merupakan salah satu Bank Nasional terbesar di Indonesia dan memiliki produk perbankan yang beragam.

² Soerjono Soekanto, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI Press, Jakarta, 1986, hlm 21.

4. Sumber Data

Dalam rangka pengumpulan data, maka peneliti memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan melalui beberapa sumber data sebagai berikut, yaitu;

1) Data Primer

Data primer yang digunakan peneliti diperoleh langsung dari hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber atau informan yang dianggap sangat berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan sebenarnya dilapangan.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah sebagai data pendukung data primer dari literatur dan dokumen serta data yang diambil dari suatu organisasi atau perusahaan dengan permasalahan dilapangan yang terdapat pada lokasi penelitian berupa bahan bacaan, bahan pustaka, dan laporan-laporan penelitian terdahulu.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data ini, maka peneliti akan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data, antara lain dengan teknik:

a) Wawancara (*interview*)

Teknik wawancara atau interview merupakan Teknik dalam pengumpulan data dilakukan dengan tanya jawab secara bebas namun tetap terarah, maksudnya bahwa dalam melakukan wawancara, penelitian tetap berpedoman pada pertanyaan-

pertanyaan yang telah disiapkan. Tidak terlepas dari itu, peneliti juga akan mengembangkan pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya spontan guna menunjang data-data yang diperlukan dalam penelitian ini. Wawancara diarahkan kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini.

b) Dokumentasi

Teknik ini merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini, berupa catatan-catatan, arsip-arsip, dan kumpulan peraturan perundang-undangan, serta laporan-laporan dari Lembaga-lembaga yang terkait dengan penelitian ini.

6. Populasi dan Sampel

a) Populasi

Populasi ialah seluruh obyek atau seluruh individu atau seluruh gejala atau seluruh kejadian atau seluruh unit yang diteliti.³ Dalam penelitian yang akan dilakukan penulis yang dapat dikatakan sebagai populasi adalah Bank rakyat indonesia Kantor Wilayah Malang.

b) Sampel

Sedangkan sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu penarikan sampel dilakukan dengan cara mengambil subyek yang didasarkan pada tujuan tertentu. *Purposive sampling* digunakan dengan menentukan kriteria khusus

³ *Ibid*, hlm 24.

terhadap yang didasarkan pada tujuan tertentu.⁴ Dalam hal yang akan diteliti penulis dapat dikatakan sampelnya adalah karyawan dibidang perlindungan konsumen dalam Bank rakyat indonesia Kantor Wilayah Malang yang dipilih secara acak. Sampel yang dimaksud disini ialah, beberapa pegawai Bank rakyat indonesia kantor wilayah Malang

7. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data *deskriptif kualitatif*. Teknik analisis data *deskriptif kualitatif* ialah peneliti memaparkan data yang didasarkan pada kualitas yang relevan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini dengan menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, runtut, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif, sehingga memudahkan dalam pemahaman dan interpretasi data,⁵ dengan penggunaan teknik ini diharap bisa memaparkan secara jelas dan detil mengenai penerapan peraturan otoritas jasa keuangan pasal 14 no. 1/pojk.07/2013 pada Bank rakyat indonesia kantor Wilayah Malang.

8. Definisi Operasional

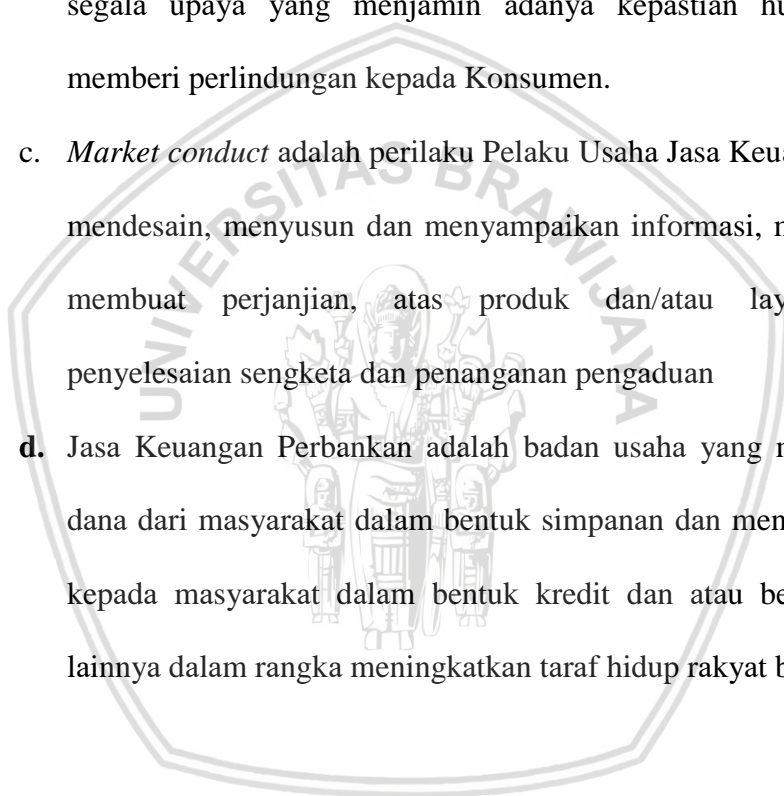
Defenisi Operasional adalah batasan kata kunci peneliti dalam memberikan ruang lingkup penelitian berdasarkan objek penelitian. Judul Penelitian ini adalah “EFEKTIFITAS PASAL 14 POJK NO. 1/POJK.07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR

⁴ Bambang Prasetyo, **Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi**, Raja Grafindo Persada, 2005, hlm 119.

⁵ Muhammad Abdulkadir, **Hukum dan Penelitian Hukum**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm 172.

JASA KEUANGAN TERKAIT MARKET CONDUCT PADA JASA KEUANGAN PERBANKAN” adalah:

- a. Efektifitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju.
- b. Perlindungan konsumen adalah Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen.
- c. *Market conduct* adalah perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam mendesain, menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian, atas produk dan/atau layanan serta penyelesaian sengketa dan penanganan pengaduan
- d. Jasa Keuangan Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.



BAB IV

PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

1.1. Sejarah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirjaatmadja dengan nama Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pendiri Bank Rakyat Indonesia adalah Raden Aria Wirjaatmadja. Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Adanya situasi perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama satu

bulan keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan Bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai Bank Umum. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang kepemilikannya masih 100% ditangan Pemerintah.

PT. BRI (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 didasarkan pelayanan pada masyarakat kecil sampai sekarang tetap konsisten, yaitu dengan fokus pemberian fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Hal ini antara lain tercermin pada perkembangan penyaluran KUK pada tahun 1994 sebesar Rp. 6.419,8 milyar yang meningkat menjadi Rp.

8.231,1 milyar pada tahun 1995 dan pada tahun 1999 sampai dengan bulan September sebesar Rp. 20.466 milyar.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai Unit Kerja yang berjumlah 4.447 buah, yang terdiri dari 1 Kantor Pusat BRI, 12 Kantor Wilayah, 12 Kantor Inspeksi /SPI, 170 Kantor Cabang (Dalam Negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Cabang Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3.705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan Desa.

1.2. Lokasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang berlokasi di Jl Laksamana Martadinata 80, Malang Kota Malang Jawa Timur indonesia.

1.3. Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Visi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Menjadi *The Most Valuable Bank* di Asia Tenggara dan *Home to the Best Talent*

Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

- a. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat

- b. Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operational dan *risk management excellence*.
- c. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihakpihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.

1.4. Jenis-Jenis Produk PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Dalam rangka untuk mencapai visi dan misi Bank BRI yaitu menjadi Bank komersial yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah, maka dari itu Bank BRI menciptakan berbagai jenis produk yang bisa memudahkan nasabah dalam segala transaksi dengan Bank BRI, jenis produk yang ditawarkan Bank BRI kepada nasabah antara lain:

1) BritAma

Produk tabungan yang memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas e-banking dan sistem real time online yang akan memungkinkan nasabah bertransaksi kapanpun dan dimanapun. BritAma merupakan salah satu jenis produk yang diberikan oleh Bank BRI kepada nasabahnya. BritAma memiliki beberapa jenis produk yang

terdiri dari BritAma Bisnis, BritAma Junio, BritAma Anak Muda, BritAma Valas, dan BritAma Rencana.

a) BritAma Bisnis

BritAma bisnis merupakan jenis produk yang diperuntuhkan untuk para pebisnis.

b) BritAma Junior

Produk Tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.

c) BritAma Anak Muda

Produk tabungan dengan desain kartu debit khusus yang elegan untuk anak muda.

d) BritAma Valas

Jenis produk tabungan dalam mata uang asing yang menawarkan kemudahan transaksi dan nilai tukar yang kompetitif.

e) BritAma Rencana

Jenis produk tabungan investasi dengan setoran tetap bulanan yang dilengkapi dengan fasilitas perlindungan asuransi jiwa bagi nasabah.

2) **Simpedes**

Simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan mata uang rupiah, yang dapat dilayani di Kantor Cabang Khusus BRI / Kanca BRI / KCP BRI / BRI Unit / Teras BRI, yang jumlah penyetoran

dan pengambilannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya, sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku. Jenis produk tabungan Simpedes yaitu Simpedes Impian, Simpedes TKI, Simpedes Usaha, dan Simpedes Kredit Pangan.

a) Simpedes Impian

Jenis tabungan yang diberikan Bank BRI bagi nasabah dalam mewujudkan impian dan membantu dalam merencanakan masa depan.

b) Simpedes TKI

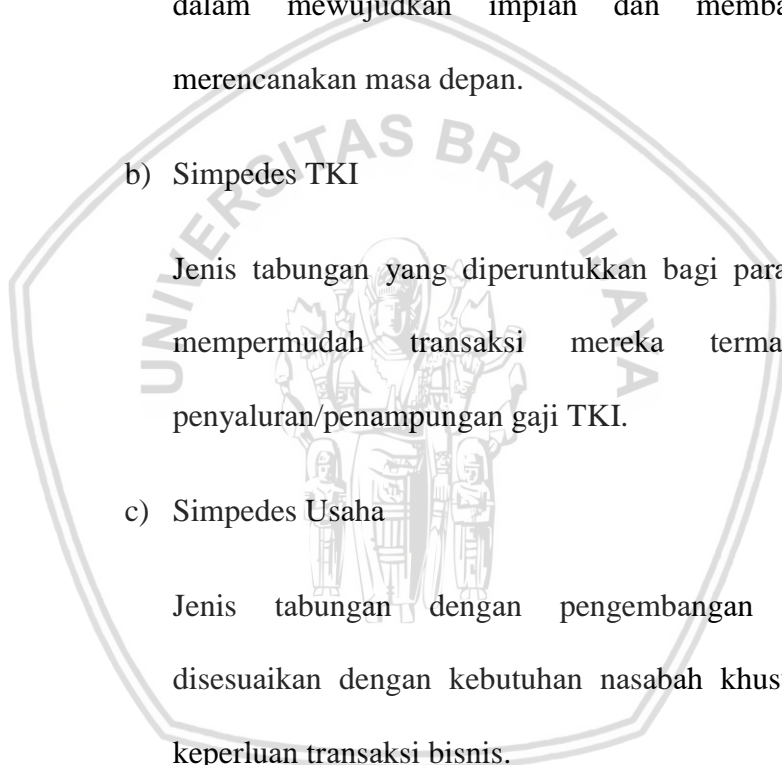
Jenis tabungan yang diperuntukkan bagi para TKI untuk mempermudah transaksi mereka termasuk untuk penyaluran/penampungan gaji TKI.

c) Simpedes Usaha

Jenis tabungan dengan pengembangan fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah khususnya untuk keperluan transaksi bisnis.

d) Simpedes Kredit Pangan

Merupakan tabungan Simpedes BRI yang diwajibkan bagi setiap calon debitur kredit pangan yang diperuntukan untuk pencarian kredit dan transaksi keuangan.



3) Giro BRI

a) GiroBRI Rupiah

Giro dari Bank BRI yang mempermudah transaksi bisnis dan keuangan nasabah.

b) GiroBRI Valas

c) Produk Giro dari Bank BRI dalam mata uang asing.

4) Deposit BRI

a) Deposito BRI Rupiah

Deposito BRI memberikan kenyamanan dan keamanan dalam investasi dana Anda

b) Deposito BRI Valas

Produk Deposito BRI yang memberikan kenyamanan investasi dana nasabah dalam mata uang asing.

c) Deposit On Call (DOC)

Deposit on Call (DOC) BRI merupakan produk deposito yang menawarkan investment gain yang tinggi.

5) Tabungan Haji BRI

Produk yang diperuntukkan bagi perorangan guna mempersiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

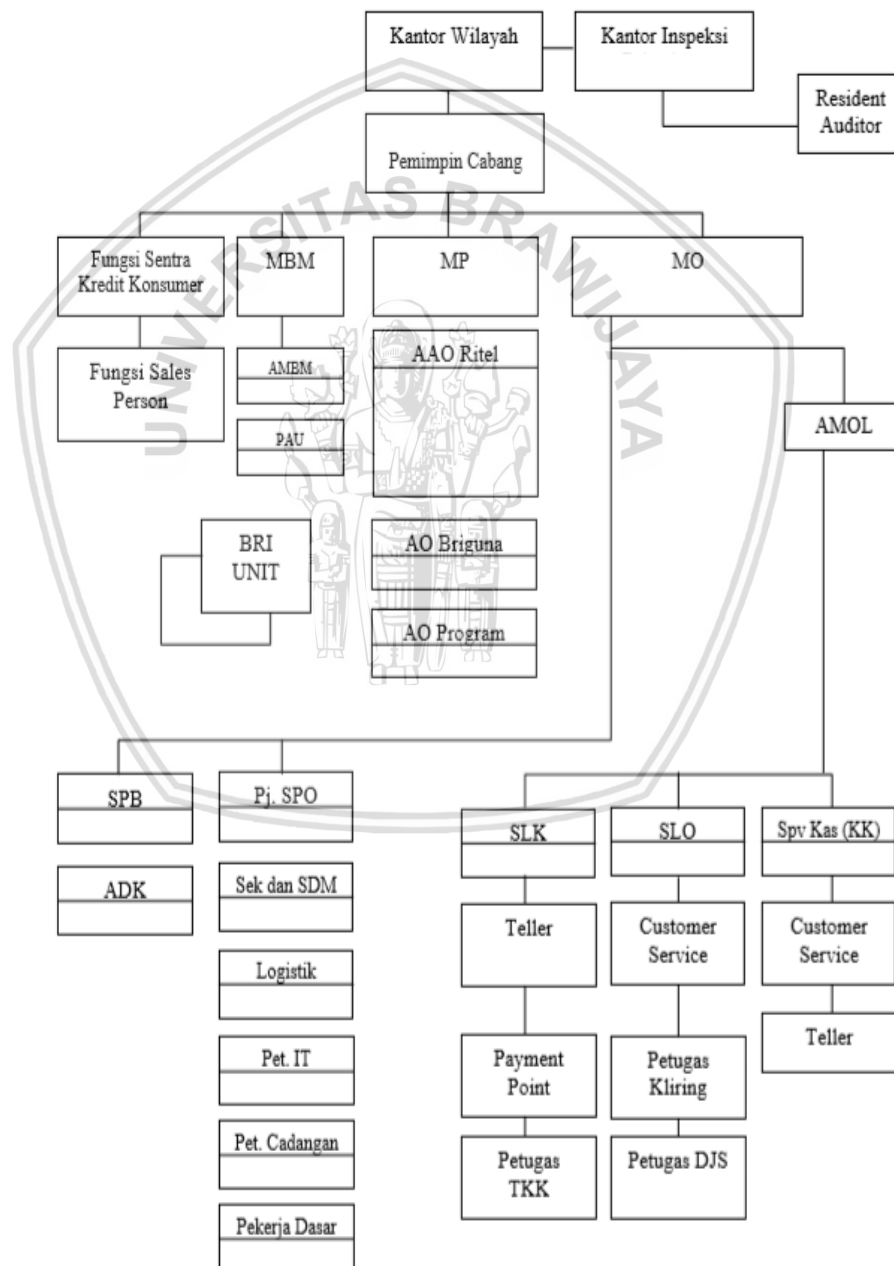
6) Tabunganku

Merupakan tabungan perorangan yang diberikan secara bersama oleh bankbank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

7) Tabungan BRI Simple

Tabungan untuk siswa/pelajar yang ditertibkan oleh Bank BRI dengan dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

1.5. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.



Sumber: Bank BRI kanwil Malang

1.4. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

1. Pimpinan Cabang

- a. Memimpin kantor cabang sesuai tugas pokoknya yang diterima dan ditetapkan serta membina kantor dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Mewakili dan menandatangani untuk masing-masing dan atas nama bank guna menyelenggarakan urusan kantor cabang dengan melakukan tindakan sebagaimana yang dimaksud dalam surat direksi
- c. Mengambil keputusan dalam batas wewenangnya serta menentukan dan mengatur operasional kantor cabang sesuai dengan kebijaksanaan pelaksanaan kantor wilayah.
- d. Memelihara hubungan kerja baik dengan nama sub unit organisasi Bank dan Instansi lainnya sesuai dengan tugas pokok cabang dalam batas-batas wewenang yang dimiliki
- e. Melaksanakan internal kontrol terhadap seluruh kegiatan operasional pada kantor cabang BRI unit

Selain tugas berikut diatas, pimpinan cabang mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun usaha program Bank sesuai dengan kebijakan Kanwil/direksi
- b. Melaksanakan usaha bank pada umumnya dengan memberikan kredit, menerima dana, menarik dana, memberikan jasa-jasa bank kepada pemerintah dan masyarakat s

- c. Sesuai dengan yang ditetapkan Menyelenggarakan pengurusan kas, Membina dan memelihara personil agar dapat digunakan semaksimal mungkin

2. Marketing and Lending Officer

- a. Menjalankan, Merencanakan, Mengorganisir, dan mengawasi aktifitas bisnis kantor cabang (kredit, pengerahan dana, dan produk jasa bank lainnya)
- b. Membina, mengarahkan, dan mengkoordinir pelaksanaan kerja setiap anggota
- c. Membina secara aktif dan profesional serta hubungan sosial dengan nasabah dan instansi lainnya
- d. Mencari dan menetapkan pasar sasaran dan batas resiko untuk kantor cabang dengan petunjuk teknis perbankan

3. Operation Manager

- a. Menerima nasabah dengan menyampaikan pelaksanaan pelayanan yang tidak dapat diselesaikan oleh operasional officer
- b. Memberikan perubahan dan meningkatkan kepuasan kepada nasabah dalam bidang pelayanan perbankan
- c. Memberikan persetujuan dalam hal pemberian pelayanan tambahan kas dikantor cabang
- d. Melaksanakan pengawasan dibidang pelayanan administratif kredit, pembukuan dan pelayanan intren
- e. Membina, mengkoordinir pekerjaan dibidang operasional agar dapat berjalan dengan lancar

4. Senior Account Officer

- a. Memberi pengarahan kepada nasabah tentang bagaimana membuat rencana dan anggaran kerja
- b. Mengadakan pemeriksaan untuk pembinaan/pengawasan terhadap nasabah
- c. Setiap bulan mengadakan evaluasi terhadap realisasi anggaran dan menyampaikan kepada pimpinan cabang
- d. Memberikan pelayanan kepada nasabah atau calon nasabah yang hendak mengajukan kredit.
- e. Melaksanakan pemberian kredit, analisa warkat-warkat keuangan dan tata keuangan lainnya
- f. Mengadakan hubungan baik dengan pihak ketiga baik pemerintah maupun swasta dalam hubungan pengumpulan dan penyerahan dana

5. Tenaga Teknis Administartif Usaha lain

- a. Membimbing petugas KUD dalam menyajikan berkas permohonan kredit usaha tani
- b. Membimbing usaha KUD dan menata usahakan kredit usaha tani

6. Kredit Administrasi Officer

- a. Menjamin jalanya kebijakan prosedur perkreditan dan prosedur baru
- b. Menjamin bahwa kantor cabang telah mengetahui kebijaksanaan prosedur kredit baru
- c. Menjamin pemilihan dan kebijaksanaan serta prosedur kredit
- d. Menjamin laporan yang cermat dan fortopolio kantor cabang

7. Unit Desa Officer

Yaitu memberi perhitungan dan pembinaan kerja BRI Unit Desa dalam mengembangkan kegiatan sesuai dengan kebijakan kredit

8. Ancounting Officer

- a. Mengelola dan mengkoordinir seluruh kegiatan dan proses akuntansi dikantor cabang untuk menjamin kelancaran Operasional sehari-hari, keakuratan dan ketepatan waktu pembukuan serta laporan
- b. Menjamin setiap transakai telah dibukukan masing-masing sebesar buku pada waktunya
- c. Memantau bahwa laporan-laporan yang harus dibuat setelah benar benar dikirim pada waktu dan alamatnya
- d. Menjamin tingkat keamanan kekuatan sistim catatan akuntansi kantor cabang
- e. Menjamin bahwa setiap transaksi telah di-review proses akhir jadi

9. Operation Officer

- a. Menyelenggarakan pelayanan nasabah dalam melakukan, penyetoran, pengambilan, dan pembukaan rekening
- b. Menyelenggarakan pembukuan atas transaksi yang telah terjadi berdasarkan bukti-bukti pembukuan serta menyusun laporan
- c. Memeriksa bukti-bukti pembukuan atas transaksi yang terjadi dengan rekening masing-masing

10. Unit Bisnis Officer

- a. Melaksanakan dan memonitor perkembangan bisnis dimasing-masing Unit

- b. Melakukan/melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan bisnis dan Operational diBRI Unit
- c. Memberikan pertimbangan kepada pimpinan cabang terhadap kondisi usaha diBRI Unit

11. Seksi-Seksi

- a. Seksi Pengawasan/Pemberian kredit

Dalam seksi ini terdiri dari petugas administrasi kredit dan sebagai pengawasan dari semua lalu lintas kredit yang bertanggung jawab kepada kredit Officer dalam pelaksanaan Administrasi kredit

- b. Seksi kebijakan dan prosedur kredit

Seksi ini dikepalai oleh seorang Kepala Seksi untuk fungsi pemeliharaan dan perbaikan terhadap prosedur serta pelaksanaannya.

- c. Seksi portfolio

Seksi terdiri dari petugas administrasi yang bertugas untuk memelihara dan pelayanan informasi kredit dan jasa yang ada kaitannya dengan pelaksanaan penghapusan pinjaman.

- d. Seksi Keuangan

Seksi ini dikepalai oleh seorang yang bertugas untuk pemeliharaan dan perbaikan terhadap prosedur kredit dan pelaksanaannya.

- e. Seksi Pelayanan dan Jasa Bank

Seksi ini bertugas untuk melaksanakan pelayanan jasa simpanan dan jasa pengiriman uang serta pelayanan Tabanas.

f. Seksi Pelayanan Kredit

Seksi ini merealisasikan kredit dan rekening koran serta bunga pinjaman

g. Seksi Unit Desa

Seksi ini terdiri dari petugas Administrasi dan sebagai pengawas dari semua unit desa yang dibawahhi oleh kantor cabang yang bertanggung jawab pada Unit Desa Officer.

h. Seksi Rumah Tangga

Seksi ini dikepalai seksi yang abertanggung jawab langsung pada Operatio manager.

i. Sekretaris

Manata usahakan surat-surat keluar dan masuk, begitu juga pengarsipan surat serta dokumen yang sewaktu-waktu dapat disediakan segera.

j. Personalia bertugas mengadminstrasikan segala sesuatu yang berhubungan kepegawaian seperti:

- 1) Membuat daftar atau catatan atau jumlah pegawai.
- 2) Mengurus bidang kepegawaian, seperti cuti pegawai, cuti hamil, yang berhubungan dengan kepegawai serta membuat teguran via pimpinan terhadap pegawai.
- 3) Mengadminstrasikan isi laporan-laporan diatas Kanwil dalam bahan pertimbangan untuk megambil tindakan selanjutnya.

k. Logistik

Bertugas mengadministrasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan aktiva tetap seperti mesin-mesin kendaraan bermotor. Semua barang-barang investasi dibawah pengawasan domestik serta bertanggung jawab di dalam pemeliharaan maupun perbaikan dan juga melaporkan kepada direksi atas hal-hal dianggap perlu.

2. Efektifitas Pasal 14 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Terkait Penerapan *Market Conduct* Pada Jasa Keuangan Perbankan.

a. Otoritas Jasa Keuangan dalam Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan atau yang lebih dikenal dengan sebutan OJK berdasarkan Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang Otoritas Jasa Keuangan tersebut. Pendorong dibentuknya Lembaga pengawas sektor jasa keuangan yang salah satunya Otoritas Jasa Keuangan yakni untuk sektor jasa keuangan yang bekerja secara efisien sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masa sekarang¹. Oleh sebab itu berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan tujuan pembentukan Otoritas Jasa Keuangan ini

¹ Theresia Anita Christiani, **Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Perspektif Hukum**, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta, 2016, hlm 81.

dipertegas yakni agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.

Pembentukan OJK pada awalnya dilatarbelakangi oleh beberapa faktor. Ada tiga hal yang melatarbelakangi pembentukan OJK, yaitu perkembangan industri jasa keuangan di Indonesia, permasalahan lintas sektoral industri jasa keuangan, dan amanat Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia (Pasal 34). Alasan lainnya pembentukan OJK adalah banyaknya permasalahan lintas sektoral di sektor jasa keuangan yang meliputi tindakan praktik-praktik buruk (moral hazard), belum optimalnya perlindungan konsumen sektor jasa keuangan dan terganggunya stabilitas jasa keuangan semakin mendorong diperlukannya pembentukan lembaga pengawas di sektor jasa keuangan yang terintegrasi²

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dikatakan ideal apabila terjadi hubungan yang seimbang dalam setiap tindakan atau transaksi yang dilakukan. Namun dalam kenyataannya yang sering terjadi adalah hubungan antara konsumen dan pelaku usaha berada pada hubungan yang tidak seimbang, dimana pelaku usaha memiliki posisi tawar yang lebih kuat dari konsumen.

² Tim Penyusun RUU Lembaga Pengawas Jasa Keuangan Departemen Keuangan RI, Naskah Akademik Lembaga Pengawas Jasa Keuangan (LPJK), Jakarta, Desember 2000, dalam M,Irsan Nasarudin, dkk, Aspek Hukum Pasar Modal di Indonesia, Jakarta: Prenada Media Grup, 2010, hlm 49.

Pelaksanaan tugas pengaturan dan pengawasan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan dilaksanakan berdasarkan beberapa kewenangan yang diatur pada Pasal 8 dan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Berdasarkan pasal 9 huruf c dalam pelaksanaan tugas pengawasan Otoritas Jasa Keuangan berwenang untuk melakukan perlindungan Konsumen terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan di sektor jasa keuangan.

Melihat dari ketentuan pasal 9 huruf c tersebut, maka kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam melakukan perlindungan Konsumen diatur lebih lanjut di dalam beberapa pasal yakni:

1. Berdasarkan Pasal 28 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan:
“Untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian Konsumen dan masyarakat yang meliputi:
 - a. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
 - d. Meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
 - e. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”

2. Berdasarkan Pasal 29 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan:

“Otoritas Jasa Keuangan melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi:

- a. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan;
- b. Membuat mekanisme pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan;
- c. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”

3. Berdasarkan Pasal 30 Ayat (1) Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan yaitu: untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan pembelaan hukum, yang meliputi:

- a. Memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen yang dirugikan Lembaga Jasa Keuangan dimaksud;
- b. Mengajukan gugatan:
 1. Untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang

menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad baik; dan/atau

2. Untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”

Menindaklanjuti mengenai perlindungan Konsumen dan masyarakat tersebut maka berdasarkan Pasal 31 ketentuan lebih lanjut akan diatur dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Berdasarkan amanat Pasal 31 tersebut maka dibentuklah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Salah satu kewenangan Otoritas Jasa Keuangan jika melihat berdasarkan Pasal 29 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan yakni Otoritas Jasa Keuangan memiliki kewenangan untuk melakukan layanan aduan Konsumen, sehingga sehubungan dengan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan tersebut maka penerimaan pengaduan Konsumen lebih lanjut telah diatur di dalam Pasal 39 Ayat (3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan merupakan otoritas di sektor jasa keuangan yang memiliki relasi dan keterkaitan yang kuat dengan

otoritas yang lain, dalam hal ini otoritas fiskal dan moneter³. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan bahwa: “Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan memiliki tujuan yakni agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan dapat:

- a. Terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
- b. Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan
- c. Mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.”

Maksud dari tujuan tersebut berdasarkan bagian penjelasan dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan yaitu terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan diharapkan dapat mendukung sektor jasa keuangan nasional sehingga mampu meningkatkan daya saing nasional. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan harus mampu menjaga kepentingan nasional, antara lain sumber daya manusia, pengelolaan, pengendalian dan kepemilikan di sektor jasa keuangan, dengan tetap mempertimbangkan aspek positif globalisasi. Pengaturan yang diartikan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yakni proses, cara, atau perbuatan mengatur,⁴ sementara pengawasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti penilaian dan penjagaan.⁵ Sehingga berdasarkan uraian di atas yang membedakan antara fungsi pengaturan dan fungsi pengawasan dari Otoritas Jasa Keuangan yakni dalam fungsi

³ Jonker Sihombing, 2012, Jurnal Hukum Bisnis “**Analisis Hukum Otoritas Jasa Keuangan dan Pengawasan Pasar Modal**”, Volume 31 No.1 Tahun 2012, hlm 16.

⁴ Departemen Pendidikan Nasional, **Kamus Besar Bahasa Indonesia**, Edisi keempat, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm 99.

⁵ Ibid, hlm 104.

pengaturan Otoritas Jasa Keuangan memiliki kewenangan untuk melakukan perbuatan mengatur seperti menetapkan peraturan-peraturan maupun kebijakan-kebijakan baik untuk *internal* maupun *eksternal*, sementara dalam fungsi pengawasan Otoritas Jasa Keuangan memiliki kewenangan untuk melakukan penilaian maupun penjagaan seperti mengawasi pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan serta Dewan Eksekutif di sektor jasa keuangan.

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan memiliki tugas pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan; Pasar Modal; dan Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya. Berdasarkan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan bahwa: “Pelaksanaan tugas pengaturan sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 6, Otoritas Jasa Keuangan mempunyai wewenang:

- a. Menetapkan peraturan pelaksanaan dari Undang – Undang Otoritas Jasa Keuangan;
- b. Menetapkan peraturan perundang-ndangan di sektor jasa keuangan;
- c. Menetapkan peraturan dan keputusan Otoritas Jasa Keuangan;
- d. Menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan;
- e. Menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas Otoritas Jasa Keuangan;

- f. Menetapkan peraturan tentang tata cara penetapan perintah tertulis terhadap Lembaga Jasa Keuangan dan pihak tertentu;
- g. Menetapkan peraturan tentang tata cara penetapan pengolaan statute pada Lembaga asa Keuangan;
- h. Menetapkan bentuk struktur organisasi dan infrastruktur, serta mengelola, memelihara, dan menata usahakan kekayaan dan kewajiban; dan
- i. Menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan di sektor jasa keuangan.”

Selain itu berdasarkan Pasal 9 Undang – Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan bahwa: “Pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada Pasal 6, Otoritas Jasa Keuangan mempunyai wewenang:

- a. Menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan;
- b. Mengawasi pelaksanaan tugas pengawasan yang dilaksanakan oleh Kepala Eksekutif;
- c. Melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan Konsumen, dan tindakan lain terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang – undangan di sektor jasa keuangan;

- d. Memberikan perintah tertulis kepada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak tertentu;
- e. Melakukan penunjukan statuter;
- f. Menetapkan penggunaan pengelola statuter;
- g. Menetapkan sanksi administrative terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang – undangan di sektor jasa keuangan; dan
- h. Memberikan dan/atau mencabut:
 - 1) Izin usaha;
 - 2) Izin orang perseorangan;
 - 3) Efektifnya pernyataan pendaftaran;
 - 4) Surat tanda terdaftar;
 - 5) Persetujuan melakukan kegiatan usaha;
 - 6) Pengesahan;
 - 7) Persetujuan atau penetapan pembubaran; dan
 - 8) Penetapan lain, sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan disektor jasa keuangan.”

Pada sektor jasa keuangan, perlindungan konsumen yang dilakukan oleh OJK akan memberikan manfaat bagi:⁶

1. Konsumen dan Masyarakat

Dengan adanya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh OJK, maka aspek transparansi yang terkait dengan produk dan jasa

⁶ Otoritas Jasa Keuangan, **Strategi Perlindungan Konsumen Keuangan**, Cetakan Pertama, Jakarta, 2017, hlm 14.

keuangan akan semakin meningkat. Hal ini juga akan meningkatkan ketersediaan dan kelengkapan informasi bagi konsumen dan masyarakat sehingga akan menjadi lebih paham dalam memanfaatkan produk dan jasa keuangan yang ditawarkan oleh lembaga jasa keuangan. Konsumen dan masyarakat juga akan memiliki kesempatan untuk memilih dan membandingkan beragam produk keuangan. Melalui transparansi, konsumen dan masyarakat akan lebih mengetahui manfaat, biaya, dan risiko dari produk dan jasa keuangan sebelum membelinya.

2. Lembaga Jasa Keuangan

Perlindungan konsumen yang dilakukan OJK akan memberikan manfaat dalam menumbuhkembangkan lembaga jasa keuangan. Hal ini karena konsumen dan masyarakat akan merasa lebih aman dalam menggunakan produk dan jasa keuangan, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas dan jumlah konsumen. Kondisi demikian tentunya akan meningkatkan keuntungan dari lembaga jasa keuangan.

3. Pemerintah dan Lembaga Terkait

Upaya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh OJK akan menciptakan perilaku lembaga jasa keuangan yang *prudent* dan mewujudkan konsumen dan masyarakat yang paham akan produk dan jasa keuangan. Kedua hal tersebut akan menghasilkan industri keuangan yang disiplin (*market discipline*) yang pada akhirnya akan semakin memperluas akses keuangan. Kondisi tersebut akan

mendukung program pemerintah dalam mewujudkan masyarakat yang lebih sejahtera.

b. POJK NO 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Tujuan pembentukan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan yakni diharapkan agar Otoritas Jasa Keuangan dapat meningkatkan pengawasan terhadap sektor jasa keuangan dan mengoptimalkan perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan. Perlindungan Konsumen dilihat dari Pasal 1 Angka 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen sektor Jasa Keuangan dan Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah suatu upaya untuk menjamin kepastian hukum terhadap Konsumen yang telah melaksanakan kewajibannya sebagai akibat telah dilanggarnya hak Konsumen oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).

Tujuan perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan berdasarkan Penjelasan Umum Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 yaitu untuk menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan Konsumen, dan menumbuhkan kesadaran Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengenai pentingnya perlindungan Konsumen sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan. Berdasarkan uraian

tersebut maka arti penting Perlindungan Konsumen bagi Sektor Jasa Keuangan yakni untuk meningkatkan kepercayaan Konsumen terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dalam menggunakan produk/jasa di sektor jasa keuangan.

Pengaduan Konsumen dan Pemberian Fasilitas Penyelesaian Pengaduan Konsumen. Penyelesaian sengketa Konsumen di sektor jasa keuangan dapat diselesaikan melalui beberapa upaya yang dapat ditempuh, diantaranya:⁷

1. Penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan (LJK) disebut dengan *Internal Dispute Resolution* (IDR)
2. Penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar pengadilan (*External Dispute Resolution*), apabila *Internal Dispute Resolution* tidak tercapai.
3. Otoritas Jasa Keuangan akan memfasilitasi penyelesaian sengketa Konsumen yang tidak dapat diselesaikan melalui *Internal Dispute Resolution*, apabila Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) belum terbentuk atau sudah terbentuk namun tidak mampu melaksanakan tugasnya untuk menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan.⁸

Pengaduan yang dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan merupakan ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang memuat kerugian finansial dan adanya sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan

⁷ Theresia Anita Christiani, **Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Perspektif Hukum**, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta, 2016, hlm 68.

⁸ Dikutip dari http://www.otoritas_jasa_keuangan.go.id/id/kanal/edukasi-dan-erlindungankonsumen/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx, pada tanggal 22 Juni 2018, Pukul. 19.40.

(PUJK) dengan Konsumen. Pengaduan Konsumen yang disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan dilakukan melalui beberapa mekanisme antara lain dapat dilakukan melalui surat tertulis yang ditujukan kepada Anggota Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, telepon, faksimili, email, maupun mengisi Form Pengaduan Online⁹. Sebelum Konsumen menyampaikan pengaduannya kepada Otoritas Jasa Keuangan, ada beberapa persyaratan penyampaian pengaduan yang harus turut disertai pada saat penyampain pengaduan oleh Konsumen yakni:

- i. Bukti telah menyampaikan pengaduan kepada lembaga jasa keuangan terkait dan/atau jawabannya;
- ii. Identitas diri atau surat kuasa (bagi yang diwakili);
- iii. Deskripsi / kronologis pengaduan;
- iv. Dokumen pendukung

Apabila data/dokumen yang diminta tidak dipenuhi dalam waktu paling lambat 20 hari kerja sejak tanggal pemberitahuan, maka pengaduan dianggap dibatalkan.¹⁰ “Proses untuk pemberian fasilitas penyelesaian sengketa pengaduan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan harus memerhatikan beberapa syarat yang diatur berdasarkan Pasal 41 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 yakni:

⁹Dikutip Dari <http://konsumen.otoritas.jasa.keuangan.go.id/Users/Login?ReturnUrl=%2f> pada 22 Juni 2018 Pukul 20.00.

¹⁰ Ibid.

- a. Konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh:
 1. Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan, paling banyak sebesar Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);
 2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp.750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah).
- b. Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan;
- c. Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan;
- d. Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa yang sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya;
- e. Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan;
- f. Pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- g. Pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen.”

Apabila syarat pada Pasal 41 tersebut telah terpenuhi, maka bentuk pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan Konsumen yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan Pasal 42 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 yaitu dengan upaya mempertemukan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian. Selanjutnya berdasarkan Pasal 43 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan tersebut Otoritas Jasa Keuangan akan menunjuk fasilitator.

c. Penerapan *Market Conduct* Pada Jasa Keuangan Perbankan.

Berdasarkan Pasal 4 huruf c UU OJK dicantumkan bahwa tujuan dibentuknya OJK adalah agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat. Produk dan layanan yang ditawarkan lembaga jasa keuangan memiliki karakteristik, manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan sebagaimana tercantum dalam perjanjian. Produk dan layanan yang ditawarkan tersebut dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen apabila lembaga jasa keuangan tidak melaksanakan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Perilaku lembaga jasa keuangan atau yang disebut juga dengan istilah *market conduct* merupakan perilaku lembaga jasa keuangan dalam mendesain, menyusun, dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian, atas

produk dan/atau layanan serta penyelesaian sengketa dan penanganan pengaduan.

Penerapan *market conduct* memiliki korelasi terhadap prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang meliputi transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Perlindungan konsumen tidak akan efektif jika tidak disertai dengan pengawasan yang memadai. Pengawasan *market conduct* akan melihat aspek perilaku (*behaviour*) pelaku di sektor jasa keuangan yang terus berkembang. Untuk itulah OJK dalam tahap awal telah melakukan kegiatan *thematic surveillance* yang antara lain dilakukan melalui teknik *mystery calling*, *mystery shopping*, *in-depth interview*, dan *customer testimony* dalam rangka memetakan potensi kerawanan terhadap perilaku lembaga jasa keuangan yang dapat menimbulkan kerugian konsumen dan/atau masyarakat.¹¹

Pengawasan *market conduct* diperlukan untuk memperkaya dan melengkapi hasil pengawasan *prudential* yang selama ini belum berfokus pada konsumen sebagai salah satu orientasi lembaga jasa keuangan dalam menciptakan produk dan atau layanan. Budaya *treating customer fairly* diharapkan menjadi budaya dan bagian yang tidak terpisahkan dalam operasional lembaga jasa keuangan. Pengawasan *prudential* adalah pengawasan mengenai kelembagaan, kesehatan,

¹¹ Otoritas Jasa Keuangan, **Buku Bijak Ber-Electronic Banking**, Jakarta, 2015.hlm 34.

aspek kehati-hatian dan pemeriksaan yang bertujuan mendorong lembaga jasa keuangan secara individual tetap sehat serta mampu memelihara kepentingan masyarakat secara baik. Suatu lembaga jasa keuangan dapat mencapai *performance* yang baik pada aspek operasional (*prudent*), namun dalam praktiknya dapat menyampingkan aspek perlindungan konsumen sehingga berpotensi menjadi penyebab timbulnya krisis keuangan.

Pengawasan *market conduct* memerlukan penyiapan keahlian pengawasan yang relatif berbeda dengan pengawasan *prudential*. Pengawasan *prudential* lebih membutuhkan keahlian yang lebih bersifat *mathematical* dan *analytical*, sementara pengawasan *market conduct* lebih membutuhkan keahlian yang lebih bersifat *psychological* dan *investigative*.

Dalam hal terjadi sengketa antara lembaga jasa keuangan dengan konsumennya, OJK sejak tahun 2016 telah mengeluarkan daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang beroperasi untuk melayani penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, sedangkan untuk pengawasan perlindungan konsumen yang dikenal dengan pengawasan *market conduct*, OJK telah menyiapkan *framework* pengawasan *market conduct* yang bersinergi dengan pengawasan *prudential*. Kedepan, upaya pengawasan *market conduct* akan disinergikan dalam suatu penilaian kesehatan terhadap lembaga jasa keuangan disertai dengan *enforcement* agar tercipta *level playing field* antara lembaga jasa keuangan dan konsumennya.

Sejalan dengan tujuan dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, yaitu agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel; mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, maka perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan menjadi salah satu fungsi dan tugas OJK selain pengaturan dan pengawasan.

Pada penjelasan POJK No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan telah dijelaskan definisi *market conduct*, yaitu perilaku lembaga jasa keuangan dalam mendesain, menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian atas produk dan/atau layanan serta penyelesaian sengketa dan penanganan pengaduan. Penerapan pengawasan *market conduct* saat ini sedang menjadi perhatian di berbagai belahan dunia sebagai suatu metode pengawasan sektor jasa keuangan yang mendukung pengawasan *prudential*.

Sejak mulai beroperasi pada awal tahun 2013, OJK telah meletakkan landasan prinsip perlindungan konsumen yang mengacu kepada *international best practices* yang terdiri atas (1) transparansi; (2) keadilan; (3) keandalan; (4) kerahasiaan data/informasi; dan (5) penanganan pengaduan yang efektif dan efisien. Pelaksanaan fungsi perlindungan konsumen mendukung terwujudnya stabilitas sistem

keuangan dan pertumbuhan perekonomian yang berkelanjutan di Indonesia.

Strategi Perlindungan Konsumen Keuangan (SPKK) yang di dicanangkan oleh OJK disusun agar tercipta budaya *treating customers fairly* yang mengedepankan kepercayaan konsumen dan masyarakat terhadap produk jasa keuangan yang ditawarkan (*market confidence*) dan terwujudnya *level playing field* antara konsumen dan lembaga jasa keuangan. Oleh karena itu, dengan memperhatikan langkah yang telah dilakukan selama ini dan tantangan ke depan, maka terdapat 4 (empat) pilar utama perlindungan konsumen yang mencakup (1) infrastruktur; (2) regulasi; (3) pengawasan *market conduct*; dan (4) edukasi komunikasi.

Pengawasan *Market conduct* dilakukan dengan tujuan: (1) memastikan budaya dan perilaku lembaga jasa keuangan yang berorientasi pada konsumen untuk memberikan kedudukan yang seimbang dalam berinteraksi antara lembaga jasa keuangan dengan konsumen; (2) memahami perilaku pasar pada sektor jasa keuangan dan individual lembaga jasa keuangan guna mengidentifikasi adanya potensi kerawanan yang mengakibatkan kerugian konsumen dan masyarakat serta upaya memitigasi risiko; (3) melindungi kepentingan konsumen melalui kegiatan pengawasan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pengawasan *prudential*.

Berdasarkan *Global Survey on Financial Consumer Protection* yang dilakukan *World Bank*, jumlah negara yang menerapkan

pengawasan sektor jasa keuangan dengan prinsip perlindungan konsumen meningkat dari 46 negara di tahun 2010 menjadi 70 negara di tahun 2013. Dari 70 negara tersebut, 72% telah mempunyai suatu tim/unit pengawasan *market conduct* di dalam lembaga yang melaksanakan fungsi perlindungan konsumen di sektor keuangan. Hal tersebut juga ditegaskan dalam *Diagnostic Review* sektor jasa keuangan Indonesia. *World Bank* menilai bahwa mandat pengawasan *market conduct* belum tercermin sepenuhnya pada sistem pengawasan yang ada di Indonesia hingga saat ini sehingga OJK perlu mempertimbangkan perubahan struktur pengawasan yang ada. Meskipun secara umum OJK telah memiliki kebijakan yang tegas dalam memberikan perlindungan konsumen, namun belum terdapat pemisahan antara fungsi pengawasan prudential dan fungsi pengawasan *market conduct* terutama di sektor Perbankan.

Pengawasan *market conduct* dilakukan dengan tujuan:

- a. memastikan terciptanya budaya dan perilaku lembaga jasa keuangan berorientasi pada konsumen untuk memberikan kedudukan yang seimbang dalam berinteraksi antara lembaga jasa keuangan dengan konsumen.
- b. memahami perilaku pasar pada sektor jasa keuangan dan individual lembaga jasa keuangan guna mengidentifikasi adanya potensi kerawanan yang mengakibatkan kerugian konsumen dan masyarakat serta upaya memitigasi risiko.

- c. melindungi kepentingan konsumen melalui kegiatan pengawasan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pengawasan *prudential*

d. Analisa Pasal 14 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Novia Elisa selaku Kepala Bagian Oprasional Layanan dan Jaringan pada tanggal 26 Juni 2018 Pukul 13.30 WIB hingga 15.15 WIB aturan mengenai jangka waktu menanggapi aduan dari Konsumen sendiri menurutnya akan berproses dengan sendirinya sesuai dengan jenis permasalahannya. Hal tersebut dikarenakan belum adanya aturan yang berlaku secara publik khususnya di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan perihal jangka waktu dari Otoritas Jasa Keuangan menyampaikan tanggapannya atas aduan yang telah diterima dari Konsumen. Beliau mengatakan sebenarnya sudah ada aturan yang mengatur hanya saja baru berlaku di bulan Januari tahun 2017 yakni di dalam aturan *internal* Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan Peraturan Dewan Komisioner (PDK). Berlakunya aturan tersebut di awal bulan Januari 2017 pun bukanlah aturan yang berlaku secara publik, karena aturan tersebut merupakan aturan *internal*. Aturan tersebut menjelaskan bahwa Otoritas Jasa Keuangan akan memproses Pengaduan Konsumen

dalam Jangka Waktu 30 hari untuk Kantor Pusat dan 40 hari untuk Kantor Regional / Daerah sejak dokumen lengkap.

Dampak dari tidak diaturnya mengenai jangka waktu pemberian tanggapan atas aduan oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yakni hak Konsumen untuk memperoleh kenyamanan dan kepastian Informasi atas aduan yang telah disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk penyelesaian sengketa menjadi tidak tercapai, sehingga tidak tercapainya hak tersebut menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan Konsumen terhadap Otoritas Jasa Keuangan sebagai suatu institusi atau lembaga yang memiliki tujuan untuk melindungi kepentingan Konsumen di sektor jasa keuangan.

Berdasarkan dari banyaknya aduan yang diterima oleh Otoritas Jasa Keuangan, tentunya diperlukan adanya peraturan yang mumpuni untuk melindungi kepentingan Konsumen khususnya mengenai pengaduan Konsumen. Berdasarkan aturan yang ada yakni Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan memang tugas dan wewenang Otoritas Jasa Keuangan sudah dapat memberikan perlindungan terhadap Konsumen dan dapat dikatakan sudah mumpuni, hanya saja masih terdapat kelemahan di dalam aturan tersebut salah satunya adalah tidak adanya aturan mengenai jangka waktu pemberian

tanggapan untuk penindaklanjutan penyelesaian aduan yang diberikan Konsumen terhadap Otoritas Jasa Keuangan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, sehingga hal tersebut memunculkan adanya ketidakpastian dari Otoritas Jasa Keuangan untuk melindungi kepentingan dari Konsumen.

Sedangkan Pasal 14 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 yang berbunyi:

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyelenggarakan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat.
- (2) Rencana penyelenggaraan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disusun dalam suatu program tahunan dan dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai laporan rencana penyelenggaraan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

Tingkat literasi dan inklusi keuangan di Indonesia masih relatif rendah. Kondisi tersebut sangat disayangkan mengingat Indonesia memiliki jumlah penduduk dengan usia produktif yang besar (keuntungan faktor demografi) disertai tingkat pertumbuhan ekonomi yang cukup baik. Jika tingkat literasi dan inklusi keuangan baik maka potensi pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat juga akan semakin meningkat¹².

¹² Ferry Prasetya, **Modul Ekonomi Publik Bagian III: Teori Informasi Asimetris**, Media Pusaka, Yogyakarta, 2012, hlm 31.

Hal ini karena akan semakin banyak penduduk yang menjadi konsumen lembaga jasa keuangan di Indonesia serta mendapatkan kemudahan dan manfaat darinya. Sebaliknya, lembaga jasa keuangan juga akan memperoleh keuntungan karena mendapatkan kepercayaan dan penghasilan dari konsumen yang semakin banyak.

Survei Nasional Literasi Keuangan dan Inklusi yang dilakukan oleh OJK pada tahun 2016 di 64 Kota/Kabupaten yang berada di 34 provinsi menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia adalah sebesar 29,66%¹³. Capaian ini meningkat sebesar 6,82% dibandingkan dengan capaian dari survei yang telah dilakukan pada tahun 2013, dimana saat itu tingkat literasi keuangan hanya sebesar 21,84%.¹⁴

Berdasarkan wawancara terkait Pasal 14 POJK No 1/POJK.07/2013 Pihak BRI pusat maupun cabang pembantu telah beberapa kali mengimplementasikan bunyi pasal 14 mulai dari membagikan pamflet kepada setiap konsumen dan nasabah BRI hingga menampilkan Video terkait dalam layar TV di masing-masing kantor, hal ini dilakukan sebagai kewajiban dari bank BRI untuk membantu OJK dalam menyelenggarakan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat. Oleh karena itu dari segi substansi peraturan perundang-undangan juga sudah dijelaskan mengenai kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam memberikan edukasi kepada nasabah atau masyarakat, dalam hal ini OJK telah mengatur

¹³ Otoritas Jasa Keuangan. Siaran Pers OJK: Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Meningkat.

¹⁴ Otoritas Jasa Keuangan, Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia, Jakarta: Cetakan Ke-3, Oktober: 2014.

kewajiban setiap PUJK untuk memberikan informasi terkait kepada masyarakat, selanjutnya secara unsur struktur, setiap PUJK sudah melaksanakan *market conduct* sesuai dengan aturan yang berlaku, yang mana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang sudah jelas, namun dari segi kultur dimana masyarakat umum yang masih belum memahami konsep dari *market conduct* dan tidak beritikad untuk belajar sehingga tidak dapat mengikuti perkembangan sistem perbankan.

3. Faktor Penghambat Dalam Penerapan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Di BRI Kantor Wilayah Malang

Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas OJK dalam perlindungan konsumen dilihat dari faktor substansi hukum diperlukan penguatan ketentuan yang diterbitkan OJK sehingga seluruh konsumen jasa keuangan mendapatkan fasilitas perlindungan. Apabila dilihat dari faktor struktur hukum terutama penanganan pengaduan oleh petugas di lembaga jasa keuangan yang memerlukan peningkatan sehingga layanan penyelesaian pengaduan dapat lebih cepat, demikian juga di OJK terutama proses fasilitasi yang masih terpusat di kantor pusat OJK di Jakarta sehingga pengaduan konsumen di daerah membutuhkan waktu dalam prosesnya. Adapun dari faktor budaya hukum tercermin dari budaya sebagian masyarakat yang belum memahami prosedur pengaduan yang menyebabkan penyelesaiannya membutuhkan waktu.

Berdasarkan wawancara dengan pihak BRI, berikut adalah faktor-faktor yang menjadi penghambat Dalam Penerapan Peraturan Otoritas Jasa

Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Di BRI Kantor Wilayah Malang, faktor tersebut dibagi menjadi dua, antara lain:

a. Faktor penghambat internal

Faktor internal bank adalah faktor yang berkaitan dengan persepsi bank terhadap prospek usaha debitur dan rasio keuangan perusahaan perbankan seperti jumlah pembiayaan bermasalah (NPF), jumlah dana pihak ketiga (DPK), kecukupan modal (CAR), dan biaya promosi yang digunakan untuk mengumpulkan dana pihak ketiga (biaya promosi). Selain itu juga faktor penghambat biasanya datang dari dalam Bank sendiri, Faktor penghambat internal yang berasal dari dalam bank sendiri, seperti:

1) SDM bank yang terbatas

Dalam setiap kantor cabang Bank memiliki setidaknya 5-20 karyawan, hal ini tentunya menjadi faktor penghambat dalam penerapan peraturan OJK, karena jumlah sumber daya manusia yang terbatas tidak memungkinkan untuk menerapkan setiap peraturan yang OJK tetapkan, mengingat juga karyawan bank bertanggung jawab terhadap tugas dan wewenang dari bank tersebut.

2) Jam operasional yang singkat

Hal yang menjadi penghambat lainnya adalah jam operasional yang singkat, dengan jam operasional yang singkat 5 hari kerja dan waktu kerja yang 7 jam per hari, membuat kinerja bank menjadi tidak optimal jika harus melaksanakan setiap peraturan

OJK, karena setiap harinya setiap karyawan sudah disibukkan dengan para nasabah dan kreditur.

b. Faktor penghambat Eksternal

Faktor eksternal bank adalah faktor yang berkaitan dengan kondisi di luar perusahaan perbankan dan kondisi perekonomian Indonesia yang sedang terjadi, seperti inflasi dan equivalent rate bagi hasil, atau faktor dari masyarakat:

- 1) Masyarakat yang terdiri dari berbagai latar belakang Pendidikan yang berbeda, dimana masyarakat desa masih belum begitu paham mengenai teknologi sehingga pihak dari bank sedikit kesulitan dalam mengedukasi masyarakat melalui media elektronik.
- 2) Masyarakat yang tinggal di Wilayah perdesaan yang minim transportasi sehingga pihak bank kesulitan untuk melakukan edukasi ke wilayah tersebut.

4. Upaya BRI Kantor Wilayah Malang Dalam Mengatasi Faktor Penghambat Dalam Penerapan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum¹⁵ Secara umum perlindungan hukum diberikan kepada subjek hukum yang bersinggungan dengan peristiwa hukum,

¹⁵ Satjipto Rahardjo, **Ilmu Hukum**, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm 54.

misalnya konsumen lembaga jasa keuangan mengalami kerugian keuangan. Menurut Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, teori perlindungan hukum merupakan teori yang mengkaji dan menganalisis tentang wujud atau bentuk atau tujuan perlindungan, subjek hukum yang dilindungi serta objek perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada subyeknya.¹⁶

Secara teoritis, bentuk perlindungan hukum dibagi menjadi dua bentuk yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.¹⁷ Teori perlindungan hukum dipandang tepat digunakan dalam penelitian ini dengan pertimbangan sebagai berikut:

- a. Teori tersebut sangat membantu dalam menganalisis mengenai pengertian dan objek perlindungan konsumen jasa keuangan yang menjadi tugas dari Otoritas Jasa Keuangan.
- b. Sebagai alat untuk mengkaji lebih dalam mengenai bentuk-bentuk perlindungan konsumen jasa keuangan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan wawancara dengan pihak BRI, berikut adalah upaya yang telah dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat dalam penerapan peraturan otoritas jasa keuangan:

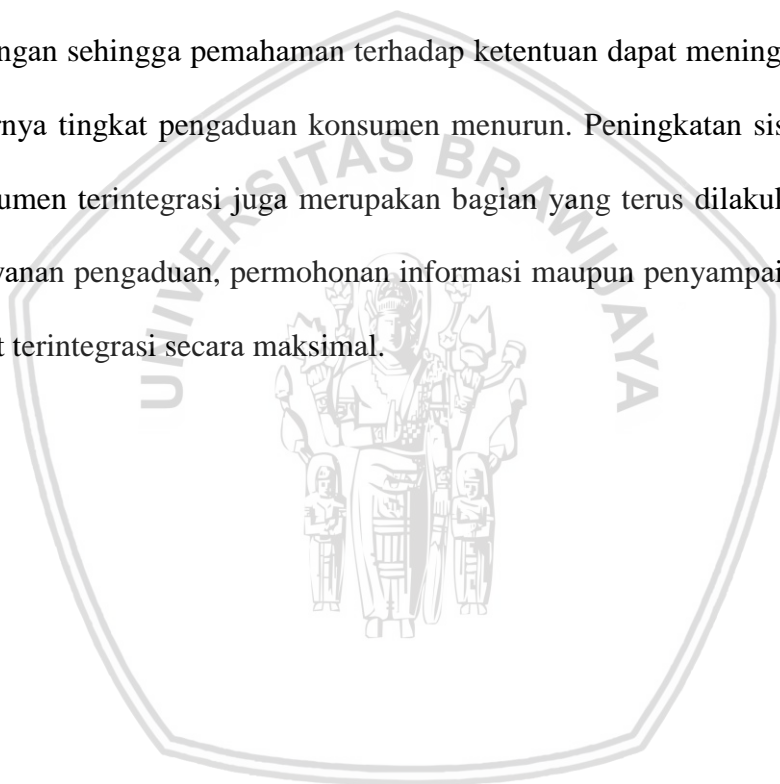
- 1) Membuat pamflet/brosur serta melakukan edukasi melalui media elektronik seperti Instagram, Twitter, dan Website BRI

¹⁶ Salim HS dan Eerlies Septiana Nurbani, **Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi**, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm 263.

¹⁷ Salim HS dan Eerlies Septiana Nurbani, *Op.cit.* hlm 265.

- 2) Menempatkan Agen BRI (BRI Link) di desa-desa yang sulit akses transportasinya sehingga masyarakat/nasabah tidak perlu lagi datang langsung ke kantor BRI
- 3) Layanan teras keliling BRI yaitu mobil kas keliling yang memberikan layanan transaksi kepada para nasabah.

Upaya yang dilakukan OJK adalah secara terus menerus melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat dan pelaku usaha jasa keuangan sehingga pemahaman terhadap ketentuan dapat meningkat dan pada akhirnya tingkat pengaduan konsumen menurun. Peningkatan sistem layanan konsumen terintegrasi juga merupakan bagian yang terus dilakukan sehingga pelayanan pengaduan, permohonan informasi maupun penyampaian informasi dapat terintegrasi secara maksimal.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Tingkat Efektifitas pasal 14 POJK No 1/POJK.07/2013 tidak hanya dapat diukur dengan unsur substansi yang sudah berlaku, seperti halnya Bank BRI yang sudah mengimplementasikan bunyi pasal 14 dengan membagikan pamflet kepada setiap konsumen dan nasabah BRI hingga menampilkan Video terkait dalam layar TV di masing-masing kantor, dan juga unsur struktur, setiap PUJK sudah melaksanakan *market conduct* sesuai dengan aturan yang berlaku, yang mana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang sudah jelas namun dari segi kultur dimana masyarakat umum yang masih belum memahami konsep dari market conduct dan tidak beritikad untuk belajar sehingga tidak dapat mengikuti perkembangan system perbankan.
2. Hambatan dalam Penerapan Pasal 14 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Di BRI Kantor Wilayah Malang:
 - a. SDM bank yang terbatas, dalam setiap kantor cabang Bank tentunya menjadi faktor penghambat dalam penerapan peraturan OJK, karena jumlah sumber daya manusia yang terbatas tidak memungkinkan untuk menerapkan setiap peraturan yang OJK tetapkan, mengingat juga karyawan bank bertanggung jawab terhadap tugas dan wewenang dari bank tersebut.
 - b. Jam operasional yang singkat, Hal yang menjadi penghambat lainnya, dengan jam operasional yang singkat 5 hari kerja dan waktu kerja

yang 7 jam per hari, membuat kinerja bank menjadi tidak optimal jika harus melaksanakan setiap peraturan OJK, karena setiap harinya setiap karyawan sudah disibukkan dengan para nasabah dan kreditur.

- c. Masyarakat yang terdiri dari berbagai latar belakang Pendidikan yang berbeda/ masyarakat masih belum begitu paham mengenai teknologi sehingga pihak dari bank sedikit kesulitan dalam mengedukasi masyarakat melalui media elektronik.
 - d. Masyarakat yang tinggal di Wilayah perdesaan yang minim transportasi sehingga pihak bank kesulitan untuk melakukan edukasi ke wilayah tersebut.
3. Upaya dalam Penerapan Pasal 14 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Di BRI Kantor Wilayah Malang:
- a. Membuat pamflet/brosur serta melakukan edukasi melalui media elektronik seperti Instagram, Twitter, dan Website BRI.
 - b. Menempatkan Agen BRI (BRI Link) di desa-desa yang sulit akses transportasinya sehingga masyarakat/nasabah tidak perlu lagi datang langsung ke kantor BRI.
 - c. Layanan teras keliling BRI yaitu mobil kas keliling yang memberikan layanan transaksi kepada para nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang dapat penulis berikan adalah:

1. Untuk PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Malang

Adapun saran yang akan diberikan penulis untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Malang adalah

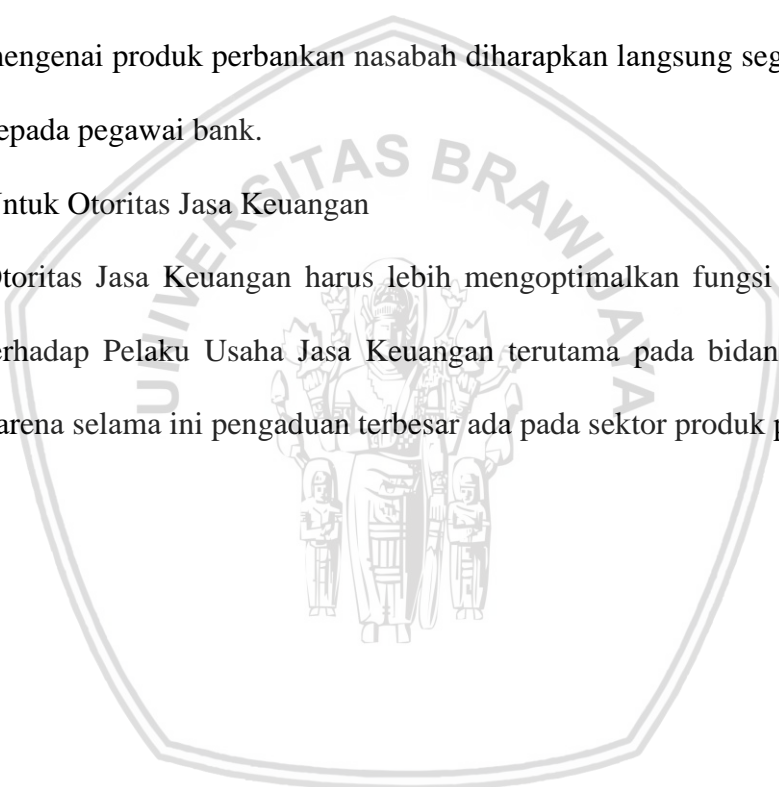
PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Malang harus lebih aktif memberikan edukasi dengan berbagai cara yang lebih kreatif dengan cara sosialisasi langsung atau dengan seminar-seminar yang langsung melibatkan nasabah dan lebih dimasifkan di media sosial

2. Untuk Nasabah

Nasabah harus lebih aktif lagi mencari informasi tentang produk perbankan dan nasabah. Apabila ada informasi yang kurang jelas mengenai produk perbankan nasabah diharapkan langsung segera bertanya kepada pegawai bank.

3. Untuk Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan harus lebih mengoptimalkan fungsi pengawasan terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan terutama pada bidang perbankan karena selama ini pengaduan terbesar ada pada sektor produk perbankan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004.
- Arikunto, **Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek**, Jakarta : PT. Asdi Mahatsya, 2002.
- Burhan Ashofa, **Metode Penelitian Hukum**, Jakarta : Rineka Cipta, 2002
- Departemen Pendidikan Nasional, **Kamus Besar Bahasa Indonesia**, Edisi keempat, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Henry Campbell Black, ***Black's Law Dictionary***, West Publishing Co., St. Paul Mennesota, USA, 1968.
- Ferry Prasetya, **Modul Ekonomi Publik Bagian III: Teori Informasi Asimetris**, Yogyakarta: Media Pusaka, 2012.
- Hermansyah, **Hukum Perbankan Nasional Indonesia**, Jakarta : Kencana, 2013
- M. Irsan Nasarudin, dkk, **Aspek Hukum Pasar Modal di Indonesia**, Jakarta: Prenada Media Grup, 2010.
- Muchsan, Sunarno, Siswanto, **Hukum Pemerintahan Daerah**, Jakarta: Sinar Grafika, 2005.
- Muchsan, **Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia**, Yogyakarta : Liberty, 1992.
- Muhammad Abdulkadir, **Hukum dan Penelitian Hukum**, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004
- Perry Warjiyo, **Bank Indonesia: Bank Sentral Republik Indonesia: Sebuah Pengantar**, Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebankasentralan Indonesia, 2004.
- P. Scholten dalam Chainur Arrasjid, **Dasar-dasar Ilmu Hukum**, Jakarta, Sinar Grafika, 2000.
- Rachmadi U, **Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia**, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Rinjin, **Pengantar Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank**, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Ronny Haninjito Soemitro, **Metodologi Penelitian dan Hukum Jurimetri**, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999.
- Salim HS dan Eerlies Septiana Nurbani, **Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi**, Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2013
- Satjipto Rahardjo, **Ilmu Hukum**, Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2000

- Shidarta, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Jakarta :Grasindo, 2000.
- Soerjono Soekanto, **Pengantar Penelitian Hukum**, Jakarta : UI Press, 1986.
- Sujanto, **Beberapa Pengantar Dibidang Pengawasan**, Jakarta, Graha Indonesia, 1986.
- Theresia Anita Christiani, **Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Perspektif Hukum**, Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2016.
- Viktor S, **Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah**, Jakarta : Rineka Cipta, 1994.
- Yusuf Shofie, **Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK (Teori dan Praktek Penegakan Hukum**, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2003
- Zainuddin Ali, **Metode Penelitian Hukum**, Jakarta : Sinar Grafika, 2011

Jurnal

- Jonker Sihombing, Jurnal Hukum Bisnis "Analisis Hukum Otoritas Jasa Keuangan dan Pengawasan Pasar Modal", Volume 31 No.1 Tahun 2012.
- Otoritas Jasa Keuangan, **Strategi Perlindungan Konsumen Keuangan**, Cetakan Pertama, Jakarta, 2017.
- Otoritas Jasa Keuangan, **Buku Bijak Ber-*Electronic Banking***, Jakarta, 2015.
- Otoritas Jasa Keuangan. **Siaran Pers OJK : Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Meningkat**
- Otoritas Jasa Keuangan, **Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia**, Jakarta: Cetakan Ke-3, Oktober : 2014

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Internet

- <https://ekbis.sindonews.com/read/899544/33/ojk-perkuat-perlindungan-konsumen-1410186235> diakses pada 15 Januari 2018 Pukul 21.48

Zulfi Diane Zaini, "Hubungan Hukum Bank Indonesia Dengan Otoritas Jasa Keuangan (Ojk)", [Http://Zulfidianezaini.blogspot.com/](http://Zulfidianezaini.blogspot.com/), Diakses Pada Tanggal 19 Januari 2018 Pukul 19.05

<https://economy.okezone.com/read/2017/09/27/320/1784269/belajar-dari-kasus-allianz-life-ojk-masyarakat-harus-paham-apa-itu-asuransi>

www.kumham-jogja.info/karyailmiah/37-karya-ilmiah-lainnya/keterbukaaninformasi-publik-dalam-undang-undang-nomor-14tahun-2008

http://www.otoritas_jasa_keuangan.go.id/id/kanal/edukasi-dan-erlindungankonsumen/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx, pada tanggal 22 Mei 2018, Pukul. 19.40.

http://konsumen.otoritas_jasa_keuangan.go.id/Users/Login?ReturnUrl=%2f pada 22 Mei 2018 Pukul 20.00

